

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Astetta parempi bändi-ilta”

Kehittämissuunnitelma pienenisfestivaali Rentukka Rockille

Anniina Hartikainen

Kulttuurituotannon koulutusohjelma 240 op

4/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

| | |
|--|--------------------------------------|
| Työn tekijä Anniina Hartikainen | Sivumäärä 48 ja 18 liitesivua |
| Työn nimi ”Astetta parempi bändi-ilta” – Kehittämissuunnitelma pienoistapahtuma Rentukka Rockille | |
| Ohjaava(t) opettaja(t) Molla Walamies, Jari Hoffrén | |
| Työn tilaaja Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta (KVAT), Mari Lähteenmäki | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa asiakaslähtöisesti kehittämissuunnitelma laatunäkökulmasta jyvaskyläläiselle pienoistapahtuma Rentukka Rockille. Rentukka Rockia järjestää Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan (JYY) alaisuudessa toimiva Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta (KVAT). KVAT:n toiminta on avointa kaikille Jyväskylän yliopiston opiskelijoille. KVAT toimii Kortepohjan ylioppilaskylän asukkaiden viihtyvyyden takaamiseksi järjestämällä erilaisia kursseja, töpajoja, kerhoja ja tapahtumia.</p> <p>Kortepohjan ylioppilaskylässä sijaitsevassa ravintola Rentukassa järjestettävä Rentukka Rock on kävijämäärältään ja näkyvyydeltään KVAT:n järjestämistä tapahtumista suurin. Tapahtuma on järjestetty yhteensä neljä kertaa vuodesta 2008 lähtien. Tapahtuman tarkoituksena on tarjota opiskelijaystävälliseen hintaan musiikkifestivaali, jonka pääesiintyjänä toimii valtakunnallisesti tunnettu artisti ja muina esiintyjinä on paikallisia bändejä. Rentukka Rockin tarkoituksena on olla ”astetta parempi bändi-ilta”, joten laatuun on pyritty kiinnittämään huomiota tapahtumassa. Vuosina 2008 ja 2009 kuitenkin ilmeni, että tapahtuma kaipasi kehittämistä ja laatutyötä, jotta asiakkaat, esiintyjät ja työntekijät viihtyisivät entistä paremmin pitkälti vapaaehtoisvoimin järjestettävässä tapahtumassa.</p> <p>Rentukka Rockin kehittämiskohteet selvitettiin kävijäkyselyn ja teemahaastattelujen avulla. Kyselytutkimuksen ja haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa tapahtumassa olleiden suhtautumista Rentukka Rockiin ja sen henkilökuntaan. Niissä selvitettiin myös, mitä vastaajat pitivät tärkeinä seikkoina musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta, ja millaisia kehitysehdotuksia heillä olisi tapahtuman suhteen jatkossa. Teemahaastattelujen tarkoituksena oli tuoda lisää näkökulmia tapahtuman kehittämiseen kävijäkyselyn vastausten lisäksi.</p> <p>Rentukka Rockin kehittämissuunnitelmassa käsitellään laatutyötä, jonka tärkeä osa-alue on prosessien hallinta ja kehittäminen. Opinnäytetyössä laaditaan musiikkitapahtumille oma laatujärjestelmä lähdekirjallisuuden pohjalta, ja tarkastellaan aineistolähtöisesti Rentukka Rockin nykytilannetta suhteessa musiikkitapahtumien laatujärjestelmään. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa käyttökelpoisia toimintamalleja tapahtumassa ilmenneiden ongelmakohtien korjaamiseksi ja auttaa Rentukka Rockia kehittämään entistä toimivammaksi tapahtumaksi. Kehittämissuunnitelma on laadittu niin, että se toimii yleisellä tasolla laatukäsikirjan tapaan musiikkitapahtumien laatua tarkasteltaessa.</p> | |
| Asiasanat kehittämissuunnittelu, laatu, musiikkitapahtuma, kyselytutkimus, asiakaslähtöisyys, prosessit | |

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

| | |
|---|------------------------------|
| Author Anniina Hartikainen | Number of Pages 48+18 |
| Title Improving plan for a mini festival Rentukka Rock | |
| Supervisor(s) Molla Walamies, Jari Hoffrén | |
| Subscriber Recreational Subcommittee of Kortepohja (KVAT), Mari Lähteenmäki | |
| <p>Abstract</p> <p>The objective of the study was to provide a customer-oriented improving plan from quality perspective for the Rentukka Rock -festival. The event is organized by the volunteers of the Recreational Subcommittee of Kortepohja (KVAT). KVAT is a part of the activity of the Student Union of Jyväskylän University (JYY). KVAT organizes courses, workshops, clubs and events. Rentukka Rock is the biggest event KVAT organizes. The event takes place in student restaurant Rentukka.</p> <p>The event is designed to provide a festival with a headlining act from nationally known artist for a student friendly price. Festival's other performers are local bands. Rentukka Rock 2008 and 2009 festivals revealed that the event would need development, so that customers, performers and employees would enjoy more largely in event, which is organised by volunteers.</p> <p>The development targets of Rentukka Rock were studied by a visitor survey and interviews. The survey and interviews clarified attitudes towards Rentukka Rock and its staff. They also examined what people considered as important matters in music events, and what kind of development proposals they had. The aim of the theme interviews was to bring additional perspectives to the development of the event.</p> <p>The thesis deals with the quality. An important part of quality is management and development of the processes. I drew up the own quality system for music events and examined inductively Rentukka Rock's current situation in my relation to the quality system of music events.</p> <p>The purpose of this study was to provide the organizers of the Rentukka Rock useful tools to solve problems and to help them to develop the event more functional. An improving plan has been drawn up so that it works in general level as a quality manual when viewing quality of the music events.</p> | |
| <p>Keywords</p> <p>improving plan, quality, music event, inquiry research, customer oriented approach, processes</p> | |

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT | 7 |
| 2.1 Rentukka Rock ja KVAT | 7 |
| 2.2 Palvelunäkökulma | 8 |
| 3 MUSIIKKITAPAHTUMIEN LAADUN KEHITTÄMINEN | 8 |
| 3.1 Laadun ulottuvuudet | 8 |
| 3.2 Prosessit ja laadun kehittäminen | 9 |
| 3.3 Musiikkitapahtumien laatu järjestelmä | 10 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 13 |
| 4.1 Osallistava toimintatutkimus | 13 |
| 4.2 Tutkimusmenetelmät | 13 |
| 5 TUTKIMUSAINESTO | 14 |
| 5.1 Kävijäkysely | 14 |
| 5.2 Teemahaastattelut | 19 |
| 6 KEHITTÄMISPROSESSI JA KEHITTÄMISSUUNNITELMAN SISÄLTÖ | 19 |
| 6.1 Kehittämissuunnitelman tausta ja tavoitteet | 19 |
| 6.2 Kehittämissuunnitelman rakenne | 20 |
| 6.3 Kehittämistoiminnan arviointi ja seuranta | 20 |
| 7 RENTUKKA ROCKIN NYKYTILA | 21 |
| 7.1 Vahvuudet ja heikkoudet | 22 |
| 7.2 Uhat ja mahdollisuudet | 23 |
| 7.3 Asiakaspalveluprosessi | 24 |
| 7.4 Tuotantoprosessi | 26 |
| 7.5 Laatu kriteerien toteutuminen kävijäkyselyn mukaan | 29 |
| 7.6 Laatu kriteerien toteutuminen teemahaastattelujen mukaan | 36 |
| 8 YDINPROSESSIEN KEHITTÄMINEN | 37 |
| 8.1 Asiakaspalveluprosessin kehittäminen | 37 |
| 8.2 Tuotantoprosessin kehittäminen | 39 |
| 9 JOHTOPÄÄTÖKSET | 47 |
| LÄHTEET | 48 |
| LIITTEET | 49 |

1 JOHDANTO

Laadin opinnäytetyönäni Jyväskylässä järjestettävälle pienenisfestivaali Rentukka Rockille kehittämissuunnitelman laatunäkökulmasta. Rentukka Rockin tavoitteena on olla ”astetta parempi bändi-ilta”, joten laatuaspekti on tavalla tai toisella ollut aina tapahtuman taustalla. Opinnäytetyöni on tutkimusta laadusta. Työssäni selvitän sitä, mitä laatu on musiikkitapahtumissa, ja kuinka yleiset musiikkitapahtumien laatuksiteerit toteutuvat Rentukka Rockissa.

Laatuun liittyvä toiminta on noussut yhteisöjen kehittämisen kulmakiveksi. Laadun parantaminen on tärkeää, jotta organisaatio kehittyy ja menestyy toiminnassaan. Tuotteiden ja palvelujen laadun lisäksi huomiota kiinnitetään toiminnan laatuun, koko siihen toimintoketjuun, jonka tuloksena tuotteet ja palvelut syntyvät (Lecklin 2002, 11). Rentukka Rock on verrattain pieni tapahtuma, joten laadukkuus on erittäin tärkeä asia tapahtuman houkuttelevuuden kannalta.

Sain opinnäytetyön aiheen toimiessani vuoden 2010 Rentukka Rockin tuottajana. Tapahtuma oli minulle entuudestaan tuttu, sillä olin osallistunut tapahtumaan kahtena aiempana vuonna. Ollessani tapahtumassa asiakkaana vuonna 2008 sekä toimiesani talkoolaisena vuonna 2009 huomasin, että tapahtuma kaipasi kehittämistä. Keskusteltuani järjestävän tahon Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan kyläsihteerin Mari Lähteenmäen kanssa huomasin, että meillä oli yhteneväinen mielipide tapahtuman kehittämistarpeesta jatkossa. Keskusteluissamme Rentukka Rockin kehittämissaasteiksi nousivat muun muassa tapahtuman ohjelmisto, tapahtuman järjestelyt, äänentoisto, henkilökunnan määrä ja palvelualltius sekä jonotusajat.

Opinnäytetyöni avulla haluan auttaa tapahtumaa kehittymään jatkossa perinteisestä bändi-illasta kohti entistä toimivampaa festivaalia luomalla suuntaa-antavia ohjeistuksia tapahtuman parissa toimiville henkilöille. Kehittämissuunnitelman kantavana ideana on Rentukka Rockin kehittäminen, sen jatkuvuuden turvaaminen sekä laatunäkökulman kirkastaminen. Tutkimukseni on projektissa tapahtuvaa tutkimus- ja kehittämistyötä. Käsittelen työssäni aluksi musiikkitapahtumien laadun kehittämistä. Laatu on jaoteltu kolmeen tutkimukseni kannalta relevanttiin ulottuvuuteen. Nämä ulottuvuudet ovat toiminnallinen laatu, tekninen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Tarkaste-

len työssäni myös kokonaislaadun käsitettä, koska se on toiminnan onnistuneisuutta kuvaava yläkäsite. Lähdekirjallisuuden pohjalta luon musiikkitapahtumille oman laatu-järjestelmän, jolloin tapahtumien laadun kehittäminen keskittyy kaikista olennaisimpiin asioihin.

Kehittämissuunnitelmia laaditaan useilla aloilla. Kulttuurituotannon alalla kehittämissuunnitelmien laatiminen yleistyy yhä enenevässä määrin. Kehittämissuunnitelmia voidaan laatia monesta eri näkökulmasta, mutta yhteistä niille kaikille on se, että kehittämishanke ei sisällä pelkästään vallitsevien asioiden toteamista, vaan siihen sisältyy myös niiden ohjaava arviointi ja parannusehdotusten laatiminen. Musiikkitapahtumien eikä yleisestikään tapahtumatuotannon osalta ole varsinaisesti olemassa omia yleisesti käytössä olevia laatu-järjestelmiä. Näin ollen opinnäytetyöni lähdekirjallisuus koostuu lähinnä matkailupalveluiden laadun kehittämisestä ja yleisestä prosessikirjallisuudesta.

Tutkimuksen aineisto koostuu kävijäkyselystä sekä neljästä teemahaastattelusta. Kävijäkyselyn vastaukset kerättiin vuoden 2010 Rentukka Rockissa tapahtumailtana. Teemahaastattelut toteutettiin tapahtuman jälkeen neljälle tapahtumassa toimineelle avainhenkilölle. Kyselytutkimuksen ja haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa Rentukka Rockissa mukana olleiden suhtautumista tapahtumaan ja sen henkilökuntaan sekä selvittää, millaisia kehitysehdotuksia heillä on tapahtuman suhteen jatkossa. Haastattelujen ja kävijäkyselyn vastausten perusteella suhtautuminen tapahtumaan on myönteistä. Aineiston perusteella suurimmiksi kehityshaasteiksi nousivat äänen-toiston parantaminen, jonotusaikojen lyhentäminen sekä henkilökunnan määrän lisääminen.

Aineistosta saatujen tulosten pohjalta laadin Rentukka Rockille kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelma on laadittu niin, että se toimii yleisellä tasolla laatu-käsi-kirjan tapaan musiikkitapahtumien laatua tarkasteltaessa.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT

2.1 Rentukka Rock ja KVAT

Rentukka Rock on yksipäiväinen sisäfestivaali, jonka tapahtumapaikkana on Jyväskylässä Kortepohjan ylioppilaskylässä sijaitseva opiskelijaravintola Rentukka. Tapahtuman tarkoituksena on tarjota opiskelijaystävälliseen hintaan musiikkifestivaali, jonka pääesiintyjänä on valtakunnallisesti tunnettu artisti ja muina esiintyjinä mielenkiintoisia paikallisia bändejä.

Rentukka Rockin järjestäjänä toimii Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta eli KVAT. Tapahtuma on järjestetty yhteensä neljä kertaa: vuosina 2008, 2009, 2010 ja 2011. Vuoden 2008 tapahtuma järjestettiin Kortepohjan vapaa-aikatoimikunnan omin voimin. Vuosina 2009, 2010 ja 2011 tapahtuman pääjärjestäjinä toimivat toimikunnan ulkopuoliset henkilöt. Vuonna 2009 pääjärjestäjinä toimivat Janne Koskenniemi ja Tero Uttana. Vuosien 2010 ja 2011 tapahtumat tuotti Anniina Hartikainen.

KVAT on Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan alaisuudessa toimiva järjestö. Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta eli JYY on Jyväskylän yliopistossa opiskelevien opiskelijoiden etu- ja palvelujärjestö. JYYn tärkein tehtävä on sen jäsenten edunvalvonta niin yliopistolla kuin ympäröivässä yhteiskunnassa. Jyväskylän ylioppilaskunnan toimintasektorit ovat kansainvälisyys, kehitysyhteistyö, korkeakoulupolitiikka, Kortepohjan vapaa-aikatoiminta, liikunta, sosiaalipolitiikka ja ympäristö. (Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta 2010.)

Kortepohjan vapaa-aikatoimikunnan toiminnasta vastaa JYYn sihteeristöön kuuluva kyläsihteeri yhdessä KVAT:n puheenjohtajan kanssa. KVAT toimii Kortepohjan ylioppilaskylän asukkaiden viihtyisyyden takaamiseksi, ja se järjestää tapahtumia, kerhoja ja kursseja. KVAT:n toiminnan tavoitteena on lisätä asukkaiden ehdolla vapaa-ajanviettomahdollisuuksia ylioppilaskylässä ja Kortepohjan alueella. KVAT järjestää erilaisia tapahtumia, joista isoin on vuosittain järjestettävä Rentukka Rock. KVAT:n toiminta on avointa kaikille yliopistossa opiskeleville. (Kortepohjan ylioppilaskylän vapaa-aikatoimikunta 2010.)

2.2 Palvelunäkökulma

Tapahtumat ovat palveluja (Shone & Parry 2004, 13–14). Palvelujen neljä perusominaisuutta ovat palvelujen aineettomuus, palvelujen prosessiluonteisuus, se, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan tai koetaan osittain samanaikaisesti sekä se, että asiakas osallistuu itse palvelutapahtumaan (Grönroos 1987, 29).

Tapahtumat tulisi aina toteuttaa palvelunäkökulmaa noudattaen. Palvelunäkökulma tarkoittaa sitä, että toimintaa tehostetaan niin, että asiakkaat saavat parempia palveluja. Palvelunäkökulma on eräänlainen organisaation suunnanmuutos, jonka tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Palvelunäkökulman mukaan lähtökohtana kaikelle organisaatiossa tapahtuvalle toiminnalle ovat palvelun käyttäjien tarpeet ja toiveet. Palveluja kehittämällä organisaation toiminta tehostuu sekä henkilöstön työmotivaatio ja asiakastyytyväisyys paranevat. Hyvä palvelu takaa kilpailuedun muihin toimijoihin nähden. (mt., 26–27.)

3 MUSIIKKITAPAHTUMIEN LAADUN KEHITTÄMINEN

3.1 Laadun ulottuvuudet

Laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden täyttämistä organisaation kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla (Lecklin 2002, 11). Laatuajattelun uranuurtajan Joseph Juranin määritelmässä laatu on soveltuvuutta käyttötarkoitukseen. Juran on sitä mieltä, että laadun suunnittelun lähtökohtana on oltava asiakas. (mt., 20.) Laatu voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen, joita ovat toiminnallinen laatu, tekninen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Laadun tarkastelussa tärkeä on myös kokonaislaadun käsite.

Toiminnallinen laatu pitää sisällään sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee palvelun. Toiminnallisen laadun osatekijöihin kuuluvat muun muassa yrityksen palveluilmapiiri, vuorovaikutus muiden asiakkaiden kanssa, asiakkaan oma

osaamistaso ja sen huomioiminen, henkilökunnan ammattitaito sekä erilaiset näkymättömät prosessit. (Komppula & Boxberg 2002, 43.)

Tekninen laatu korostaa palvelutapahtuman teknistä toteuttamista ja palvelun lopputulosta. Tekninen laatu: mitä asiakas saa, kun taas toiminnallinen laatu: miten asiakas sen saa. Tekninen laatu palvelujen yhteydessä sisältää paikkaan liittyvät tekijät, palveluprosessissa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet sekä erilaiset tekniset ratkaisut, jotka mahdollistavat palveluprosessin toteuttamisen. (mt., 42.)

Laadun kolmantena ulottuvuutena on vuorovaikutuslaatu. Vuorovaikutuslaatu on tärkeä laadun osatekijä. Siihen kuuluvat muun muassa palveluilmapiiri, henkilöstön motivaatio, tiimityön osaaminen sekä palveluhenkilökunnan ulkoinen olemus ja käytötavat. (mt., 43.)

Kokonaislaatu muodostuu palvelutuotteen teknisestä laadusta, palveluprosessin toiminnallisesta laadusta sekä organisaatiokuvasta eli imagosta. Organisaatiokuva toimii suodattimena, jonka läpi asiakas tarkastelee laatua. Jos imago on hyvä entuudestaan, asiakas suhtautuu myönteisemmin siihen, mitä hän saa, ja kuinka palveluprosessi sujuu. Ja toisinpäin, jos imago on huono, pienet virheet näyttäytyvät entistäkin ankarammassa valossa. (Grönroos 1987, 32–33.)

3.2 Prosessit ja laadun kehittäminen

Prosessien kehittäminen on laatujohtamisen osa-alue. Toiminnan kehittämisessä prosessien kehittäminen on avainasemassa. (Lecklin 2002, 324.) Prosesseja kehittämällä pyritään parempaan laatuun ja palveluun kohdeorganisaatiossa, parempaan tehokkuuteen, toimintatapojen yhtenäistämiseen, asiakkaiden tarpeiden huomioonottamiseen, parempaan kustannustehokkuuteen, virheiden vähentämiseen ja parempaan joustavuuteen (mt., 142).

Prosessit ovat joukko toisiinsa liittyviä tehtäviä, jotka yhdessä tuottavat organisaation kannalta hyödyllisen tuloksen. Projekti eroaa prosessista olemalla ainutkertainen. Tyypillisesti prosessi lähtee prosessin asiakkaan tarpeen havaitsemisesta ja päättyy

tarpeen tyydyttämiseen. Prosesseja voidaan ohjata niin, että tulokset vastaavat asetettuja laatuvaatimuksia. (Lecklin 2002, 137.) Prosessijohtaminen on toimintatapa, jossa organisaatio toimii ja sitä johdetaan prosessien avulla. Prosesseille määritellään omistajat, jotka vastaavat prosessien kehittämisestä. Prosessijohtamisessa tärkeää on organisaation ja käytännön toiminnan yhteneväisyys, joka antaa prosessien omistajille mahdollisuuden kehittää ja johtaa toimintaa kokonaisuutena. (mt., 140–142.)

Organisaation tärkeimmät prosessit on tärkeää tutkia kehittämiskohteiden selvittämiseksi. Avainprosessit voidaan arvioida sekä organisaation edustajien että asiakkaiden näkökulmasta. Prosessien kehittäminen alkaa nykytilan kartoituksella, jota käsitellään Rentukka Rockin osalta luvussa 7. Kartoitusvaiheen päätehtäviä ovat prosessityön organisointi, prosessikuvausten ja prosessikaavioiden laatiminen sekä prosessin toimivuuden arviointi.

Prosessianalyysi-osiossa selvitetään ja ratkaistaan prosessissa olevia ongelmia ja asetetaan mittarit. Tämän pohjalta valitaan prosessien kehittämistapa. Prosessianalyysia käsitellään luvussa 7. Prosessianalyysin jälkeen on vuorossa prosessin parantaminen. Kun prosessi on analysoitu ja uusi toteutustapa valittu, laaditaan parannussuunnitelma ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. (mt., 149–150.) Tätä käsitellään luvussa 8.

3.3 Musiikkitapahtumien laatujärjestelmä

Organisaatioiden laatujärjestelmien tarkoituksena on muun muassa laatupoikkeamien eliminointi, asiakastyytyväisyyden parantaminen ja henkilökunnan kehittäminen (mt., 324–335). Musiikkitapahtumien laatujärjestelmä on muodostettu Des Conwayn *The Event Manager's Bible* -teoksen pohjalta. Teos toimii oppaana tapahtumajärjestämiseen antaen selkeät ohjeet ja kriteerit onnistumiselle eri tapahtuman järjestämisen osa-alueilla. Laadin musiikkitapahtumien laatujärjestelmälle yleiset periaatteet mukaillen ehkä tunnetuinta laadunhallintajärjestelmää (ISO 9000) ja sen kahdeksaa laadunhallinnan periaatetta. Musiikkitapahtumien laatujärjestelmän periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen

toimintamalli ja jatkuva parantaminen. (Lecklin 2002, 335.) Musiikkitapahtumien laajajärjestelmän osa-alueet ovat johtaminen, tekninen tuottaminen, sisältötuottaminen, kaupallinen tuottaminen ja asiakaspalvelu.

Asioiden (management) ja ihmisten (leadership) johtaminen ovat tärkeitä osia onnistuneessa tapahtumatuottamisessa. Tapahtumalla on tärkeää olla projektinjohtaja, joka on vastuussa tapahtuman onnistumisesta. Projektinjohtaja hyväksyy kaikki päätökset, seuraa budjettia, huolehtii tuotantoprosessin etenemisestä aikataulussaan sekä ohjaa ja kontrolloi projektiryhmän työskentelyä. Projektinjohtajan on tärkeää delegoida töitä myös muulle projektiryhmälle. Vastuunjakamisella voi kuitenkin olla omat riskinsä, joita ovat muun muassa väärinymmärrysten lisääntyminen projektiryhmässä, virheet ja kommunikointiongelmien lisääntyminen. (Conway 2009, 11.)

Tapahtuman tekninen tuottaminen pitää sisällään tapahtuman alue- ja rakennesuunnittelun, tapahtumatekniikan sekä logistiset ratkaisut. Pienissä tapahtumissa, jotka tapahtuvat esimerkiksi ravintolaolosuhteissa, ei tapahtuman alue- ja rakennesuunnitteluun tarvitse juuri puuttua. On tärkeää kuitenkin huomioida työntekijöiden ja esiintyjien sosiaaliset tilat, tapahtumapaikan suunnittelu ja järjestely, mahdollinen koristelu sekä työntekijöiden työpisteiden sijainnit. (mt., 109.)

Logistiikka-termiä käytetään yleisesti, kun puhutaan tavaroiden tai ihmisten kuljettamisesta sekä tavaroiden varastoinnista. Tapahtuman logistiset ratkaisut ovat pienissä tapahtumissa yleensä aika vähäisiä. Tekniikan, cateringin, ihmisten ja tarpeellisten välineiden kuljetus tapahtumapaikalle tulee kuitenkin olla suunniteltu huolella etukäteen. Asiakasviihtyvyyttä lisää se, että tapahtumapaikassa on toimivat laitteet ja tekniikka, ja vikoihin kiinnitetään huomiota ajoissa. Etenkin musiikkitapahtumissa tapahtumapaikan ääni- ja valotekniikan toimivuus on erittäin tärkeää. (mt., 262–265.)

Tapahtuman sisällöntuottamiseen kuuluu tapahtumaohjelman suunnittelu ja laatiminen. Tapahtuman sisällöntuottamisessa on tärkeää muistaa tapahtuman kohderyhmä ja suunnitella tapahtuman ohjelma kohderyhmän mieltymysten mukaan. Tapahtuman suunnitteluvaihe on tärkeä osa-alue tapahtuman sisällöntuottamisessa. Suunnitteluvaiheessa kartoitetaan kohderyhmän mieltymykset sekä päätetään tapahtumatyyppi. Tältä pohjalta aloitetaan ohjelmiston kasaaminen. Tapahtuman sisällöntuottamisessa

on useita rajoitteita. Näitä ovat muun muassa vuodenaika, jolloin tapahtuma järjestetään, aikarajoitteet, taloudelliset rajoitteet sekä yleisön odotukset. (Conway 2009, 40–47.)

Tapahtuman kaupalliseen tuottamiseen kuuluvat yritysysteistyö, budjetointi, tiedottaminen, markkinointi sekä hinnoittelu. Yritysysteistyö eli sponsorointi on tärkeä osa tapahtuman kaupallista tuotantoa. Sponsorisyhteistyö vähentää tapahtuman taloudellisia riskejä jakamalla niitä sponsorin ja tapahtumaorganisaation kesken. (mt., 76.)

Tapahtuman budjetti tulee laatia realistisesti, jotta menojen ja tulojen tarkka seuraminen onnistuu läpi tapahtuman tuotantoprosessin (mt., 250). Tapahtuman talouden ja hinnoittelun on tärkeää olla tasapainossa, jotta esimerkiksi tapahtuman pääsymaksu ei ole liian matala menoihin ja tapahtumatilan kapasiteettiin nähden (mt., 239–249). Tapahtuman ulkoisen tiedottamisen ja markkinoinnin tulee olla monipuolista, riittävää ja kohderyhmää houkuttelevaa, jotta yleisö löytää tapahtuman ja pitää sitä houkuttelevana (mt., 65–71). Tapahtuman houkuttelevuutta voi lisätä erilaisilla alennuksilla ja lisäpalveluilla. Näin ollen tapahtuman asiakkaat saavat hyötyjä ja viihtyvät tapahtumassa entistä paremmin. (mt., 72–78.)

Asiakaspalvelun onnistuminen vaikuttaa suoraan asiakastyytyväisyyteen. On tärkeää, että tapahtuman henkilökunnan ammattitaitoon ja kokoon on kiinnitetty huomiota, jotta paikalla on riittävästi asiansa osaavia palvelualttiita työntekijöitä varmistamassa asiakkaiden viihtyvyys. (mt., 172–191.) Tapahtumaorganisaation henkilökunnan ennakoperehdytys on tärkeää, jotta jokainen tietää perustiedot tapahtumasta sekä omista ja muiden työtehtävistä. Hyvä ennakoperehdytys vähentää epätietoisuutta sekä henkilökunnan että asiakkaiden osalta tapahtuman aikana. (mt., 178–179.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Osallistava toimintatutkimus

Opinnäytetyöni on osallistavaa toimintatutkimusta. Toimintatutkimuksessa luodaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimus on tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja otetaan käyttöön uusia toimintamalleja toiminnan parantamiseksi. Toimintatutkija osallistuu aktiivisesti tutkimaansa toimintaan yrittäen vaikuttaa siihen. Näin ollen tutkija ei pyri olemaan normaaliin tapaan ulkopuolinen tai neutraalissa suhteessa tutkittavaan toimintaan. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä toim. 2006, 16–18.)

Osallistava toimintatutkimus korostaa tutkimuskohteena olevan yhteisön jäsenten osallistumista tutkimukseen (mt., 50). Osallistavan toimintatutkimuksen kautta Rentukka Rockin kehittämisprosessi ohjailtiin toimijoiden ja käyttäjien tarpeita vastaaviksi. Kehittämisprosessiin osallistuivat tapahtuman asiakkaat, työntekijät, esiintyjät ja organisaation edustajat.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelminä ovat kysely- ja haastattelututkimus. Teema-haastattelu on kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ja kävijäkysely kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimuksessani kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä suuntauksia.

Kyselytutkimus on survey-tutkimusta, jossa kerätään tietoa standardoidussa muodossa tutkimusjoukolta. Survey-tutkimuksen tavallisin muoto on kyselylomake tai strukturoitu haastattelu. Survey-tutkimus on kvantitatiivista tutkimusta, joka on määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat havaintoaineiston soveltuminen määrälliseen mittaamiseen, aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja päätelmien teko aineiston tilastolliseen analyysiin perustuen. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 130–136.)

Teemahaastattelu on kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 132). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata todellista elämää ilman määrällistä mittaamista. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei ole mahdollista saavuttaa täydellistä objektiivisuutta, sillä tutkija ja tieto kietoutuvat toisiinsa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (mt., 157.)

Teemahaastattelu on haastattelutyyppi, jolle on tyypillistä se, että haastattelun aihepiiri on ennalta tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys voivat puuttua. Teemahaastattelu on siis tiukasti ennalta määritellyn lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. (mt., 203.) Teemahaastattelussa haastattelu kohdistetaan tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennalta analysoinut (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47).

5 TUTKIMUSAINESTO

Opinnäytetyöni tutkimusaineisto koostuu Rentukka Rockin kävijöille teetetystä kävijäkyselystä sekä konsulttihaastattelun tyyliin toteutetuista teemahaastatteluista, joihin osallistui neljä tapahtuman avainhenkilöä.

5.1 Kävijäkysely

Laadin yhteistyössä KVAT:n kanssa kävijäkyselylomakkeen (liite 1). Kävijäkyselyn tavoitteena oli selvittää muun muassa tapahtumassa olleiden suhtautumista tapahtumaan ja sen henkilökuntaan. Kävijäkyselyssä selvitettiin myös sitä, mitä vastaajat pitivät tärkeinä seikkoina musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta, ja millaisia kehitysehdotuksia heillä olisi tapahtuman suhteen jatkossa. Kävijäkyselylomake koostui kahdestatoista kysymyksestä, joista viidessä kysyttiin vastaajien taustatietoja. Kyselylomakkeiden kysymykset muotoillaan yleensä kolmella eri tavalla eli avoimilla kysymyksillä, monivalintakysymyksillä ja asteikkoihin perustuvilla kysymystyypeillä

(Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 193–195). Käytin tätä muotoa Rentukka Rockin kävijäkyselyn laatimisessa.

Kävijäkyselyn materiaali kerättiin 12.–13.2.2010 Rentukka Rockin osallistujilta. Kyselylomaketta markkinoitiin tapahtumassa yhden ihmisen voimin. Aineistoa alettiin kerätä heti tapahtuman alettua, ja keräämistä jatkettiin aivan tapahtuman loppuun saakka. Ongelmaksi muodostui se, että alkuillasta kerätyissä vastauksissa korostui se, että vastaaja ei osannut vielä arvioida henkilökunnan edustajia tai tapahtumaa koskevia väittämiä, koska oli ollut vasta niin vähän aikaa tapahtumassa. Alkuillasta ihmisiä ei ollut tapahtumassa vielä ruuhkaksi asti, joten pitkiä jonoja ja tungosta ei koettu ongelmiksi niissä vastauksissa.

Noin kymmenen lomaketta oli täytetty melko puutteellisesti. Joihinkin lomakkeisiin oli kirjoitettu asiattomia kommentteja. Vastaajilla oli selvästi vaikeuksia vastata kysymykseen, jossa kysyttiin kolmea tärkeintä seikkaa musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta (liite 1, kysymys nro 8). Osa vastaajista oli valinnut enemmän tai vähemmän kuin kolme vaihtoehtoa. Kävijäkyselyn vastaukset kerättiin ravintolassa, joten luonnollisesti vastaajien mahdollinen päihtymystila on voinut osaltaan vaikuttaa vastauksiin ja lomakkeen täyttöön.

Samalla kyselylomakkeella kerättiin tietoa asiakkailta, esiintyjiltä ja työntekijöiltä. Kävijäkyselyn aineisto koodattiin SPSS Statistics 17.0 -ohjelmalla. Aineistoa kuvataan frekvenssijakaumilla sekä keskiluvuista keskiarvon ja keskihajonnan avulla. Tutkimuksessa keskiarvosta käytetään lyhennettä ka ja keskihajonnasta kh. Aineiston kuvailussa hyödynnettiin havainnollistavia kuvioita, jotka on luotu Microsoft Excel 2007-ohjelmalla. Tilastollisten testien avulla tarkasteltiin muuttujien välisiä yhteyksiä ja ryhmien välisiä eroja. Käytettyjä menetelmiä olivat luokittelevien ja vähintään välimatka-asteikollisten muuttujien tapauksessa riippumattomien otosten t-testi sekä kahden luokittelevan muuttujan tapauksissa ristiintaulukointi ja khiin neliö-testi.

Erojen ja muutosten suuruuden toteamisessa käytetään tilastollista merkitsevyyttä (p). Tämän tutkimuksen raportoinnissa käytetään erojen tulkitsemisessa merkitsevyytensä 0.05 (5 %). Tämä merkitsevyytensä on SPSS-ohjelmassa oletuksena. Jos

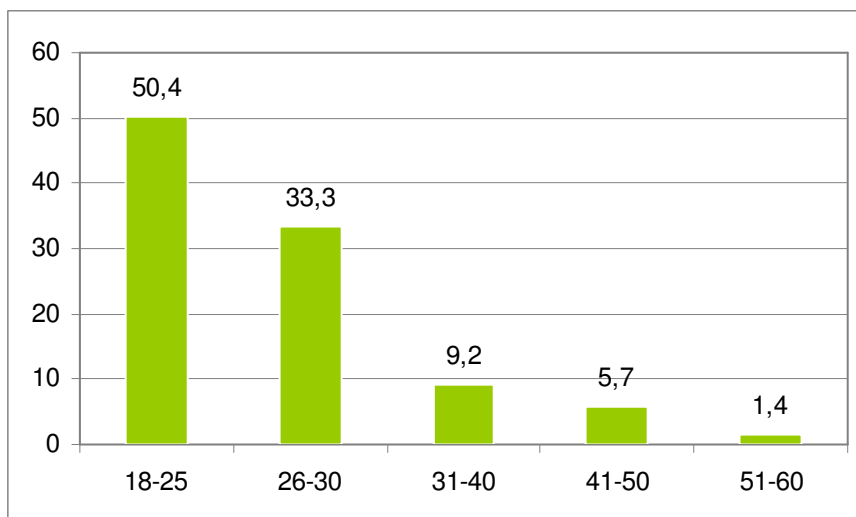
tilastollinen merkitsevyys (p) on alle 0.05, ryhmien välisiä eroja voidaan tulkita aineistossa olevan. (Heikkilä 2005, 194–195.)

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki tapahtumailtana paikalla olleet henkilöt. Kohderyhmä muodostui 517 maksavasta asiakkaasta, VIP-listalla olleista henkilöistä (20 henkilöä), KVAT:n hankkimista työntekijöistä (42 henkilöä), baarin henkilökunnasta (5 henkilöä) ja esiintyjistä (23 henkilöä). Perusjoukko oli kokonaisuudessaan 607 henkilöä. Esiintyjä tästä joukosta oli 3,8 prosenttia, työntekijöitä 7,7 prosenttia ja asiakkaita 88,5 prosenttia.

Vastauksia kävijäkyselyyn tuli yhteensä 148. Vastausprosentti oli näin ollen 24,4 prosenttia. Vastauksia tuli 13 tapahtuman esiintyjiltä (8,8 %), 32 työntekijöiltä (21,6 %) ja 101 asiakkailta (68,2 %). Työntekijät sekä esiintyjät ovat näin ollen jonkin verran yliedustettuina tässä aineistossa.

Kävijäkyselyyn vastanneista naisia oli 45,8 prosenttia ja miehiä 54,2 prosenttia ($n=142$). Aineiston sukupuolijakauma on näin ollen yllättävän tasainen. Vanhin kyselyyn vastannut oli 58-vuotias ja nuorin oli 19-vuotias. Kaikkien kyselyyn osallistuneiden kävijöiden keski-ikä oli 27 vuotta ja iän kh 7,1 ($n=141$).

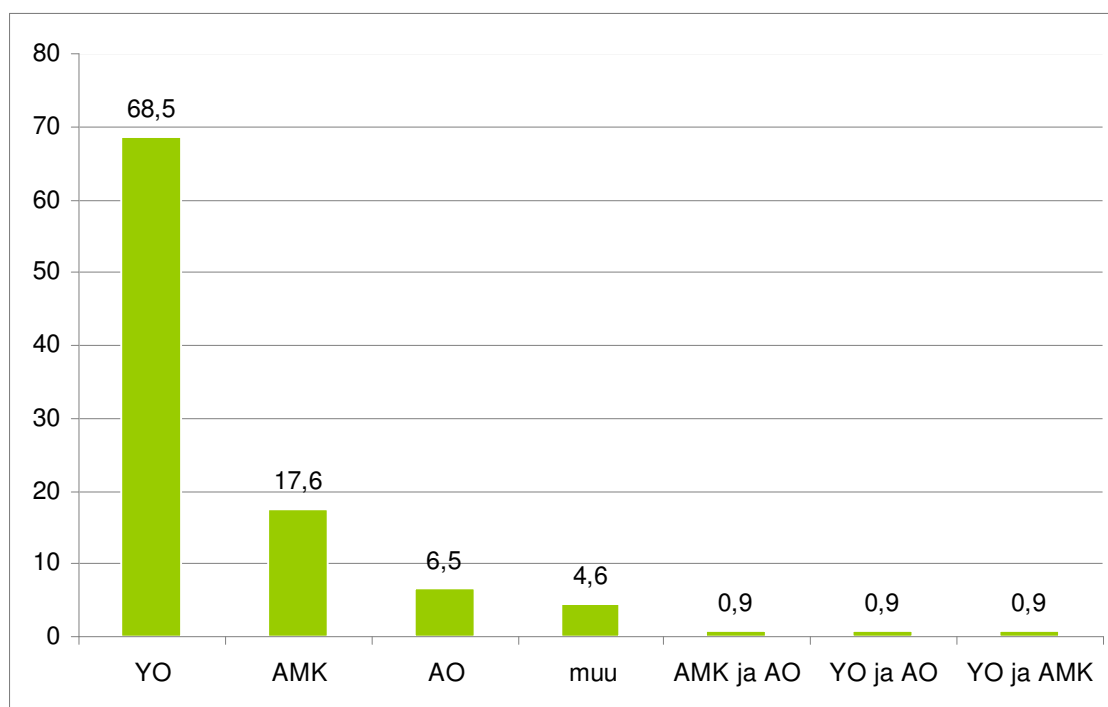
Ikäluokka 18–25-vuotiaat on suurin ryhmä vastaajista. Heitä oli vastaajista 50,4 prosenttia ($n=141$). Seuraavaksi suurin ryhmä on 26–30-vuotiaat, joita vastanneiden joukossa oli 33,3 prosenttia. Yli 31-vuotiaita vastanneista oli vain 16,3 prosenttia (kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. (n=141)

Tapahtumaa on yleisesti pidetty opiskelijatapahtumana, ja tämä näkyi selkeästi myös aineistossa. Aineistossa opiskelevia vastaajia oli 71,4 prosenttia ja ei-opiskelevia 28,6 prosenttia (n=147). Kyselyn tulosten perusteella tapahtuma näytti tavoittaneen hyvin kohderyhmänsä 18–30-vuotiaat opiskelijat.

Vastaajien tämänhetkinen opiskelutausta koostui yliopisto-opiskelijoista, ammattikorkeakoulu-opiskelijoista, ammattiopistossa opiskelevista ja muissa oppilaitoksissa opiskelevista henkilöistä. Yliopisto-opiskelijat muodostivat vastaajista suurimman luokan 68,5 prosenttia (n=108). Kolmella kyselyyn vastanneella oli kaksi opiskelupaikkaa. Vastaajien opiskelupaikkojen osuudet ovat näkyvissä kuviossa 2.



Kuvio 2. Vastaajien opiskelutausta. (n=108)

Kävijäkyselyyn vastanneista tapahtumaan aiemmin osallistuneita oli 26,9 prosenttia, tapahtumaan ensimmäistä kertaa osallistuneita oli 69 prosenttia ja 4,1 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa (n=145). Kävijäkysely osoittaa, että tapahtumassa oli paljon ensikertalaisia. Aiemmin tapahtumaan osallistuneista vastaajista 35,3 prosenttia oli osallistunut vuonna 2008, vuonna 2009 osallistuneita vastaajista oli 38,2 prosenttia, ja molempina vuosina osallistuneita oli 26,5 prosenttia (n=34).

Yliopisto-opiskelijoista aiemmin tapahtumaan osallistuneita oli 35,1 prosenttia. 62,2 prosenttia yliopisto-opiskelijoista ei ollut aiemmin osallistunut tapahtumaan ja loput 2,7 prosenttia ei osannut sanoa (n=74). Muissa oppilaitoksissa aiempi osallistuminen tapahtumaan oli harvinaisempaa (3,1 %), sillä 87,5 prosenttia vastanneista ei ollut osallistunut tapahtumaan aiemmin ja 9,4 prosenttia ei osannut sanoa (n=32). Ristiintaulukoinnin avulla vertailtiin yliopisto-opiskelijoiden ja muissa oppilaitoksissa opiskelevien aikaisempaa osallistumista Rentukka Rockiin. Ristiintaulukoinnissa otettiin huomioon vain pelkät kyllä-vastaukset ja ei-vastaukset. Tulokseksi tuli, että yliopisto-opiskelijoista 36,1 prosenttia oli aiemmin osallistunut tapahtumaan ja muissa oppilaitoksissa opiskelevista vain 3,4 prosenttia. Näin ollen selvisi, että opiskelupaikka on tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aiempaan osallistumiseen Rentukka Rockissa.

5.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelut (liite 2) tehtiin neljälle Rentukka Rockin avainhenkilölle, että kehittämiskohteita nousisi esiin mahdollisimman monesta näkökulmasta. Haastateltavina toimivat esiintyjä, ravintolatyöntekijä, talkootyöntekijä ja organisaation jäsen. Teemahaastattelut toteutettiin tapahtuman jälkeen aikavälillä 16.2.–8.3.2010. Haastattelut olivat kestoltaan vähän alle puolesta tunnista tuntiin per haastattelu. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen nauhoista nostettiin esille kunkin haastateltavan osalta tärkeimmät seikat tapahtuman kehittämisen kannalta.

6 KEHITTÄMISPROSESSI JA KEHITTÄMISSUUNNITELMAN SISÄLTÖ

6.1 Kehittämissuunnitelman tausta ja tavoitteet

Rentukka Rockin kehittämistoiminnan idea tuli esiin syksyllä 2009 juteltuani JYYn kyläsihteeri Mari Lähteenmäen kanssa vuoden 2010 Rentukka Rockin järjestämiseen liittyvistä asioista. Keskusteluissa nousi esiin monia tapahtuman kehittämishaasteita, joita olivat muun muassa tapahtuman ohjelmiston epätasalaatuisuus, tapahtuman epäammattimaiset järjestelyt, yhteistyön parantaminen ravintola Rentukan kanssa sekä KVAT:n ammattitaidottomuus isojen tapahtumien järjestämiseen. Kyläsihteerillä ei ole halua eikä työaikaa tapahtuman järjestämiseen, joten KVAT:n täytyy vuosittain löytää ulkopuolinen järjestäjä tapahtumalle.

Kehittämissuunnitelman tarkoituksena oli selvittää Rentukka Rockin kehittämiskohdeet asiakaslähtöisesti ja luoda tältä pohjalta suuntaa antavia ohjeistuksia tapahtuman parissa toimiville henkilöille. Rentukka Rockin kehittämissuunnitelman tarkoituksena on turvata tapahtuman jatkuvuus, tehdä tapahtumasta yhä vetovoimaisempi sekä kehittää sitä niin, että asiakkaat, esiintyjät ja työntekijät viihtyisivät entistä paremmin hyvin pitkälti vapaaehtoisvoimin järjestettävässä tapahtumassa. Rentukka Rockin kehittämissuunnitelma on laadittu niin, että se toimii yleisellä tasolla laatukäsikirjan tapaan musiikkitapahtumien laatua tarkasteltaessa.

6.2 Kehittämissuunnitelman rakenne

Rentukka Rockin kehittämiskohteet kartoitettiin kävijäkyselyn ja teemahaastattelujen avulla. Näin ollen pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava kuva tapahtuman nykytilanteesta ja suurimmista kehityskohteista. Rentukka Rockin kehittämissuunnitelman avulla haluan auttaa tapahtumaa kehittymään jatkossa perinteisestä bändi-illasta kohti entistä toimivampaa festivaalia luomalla suuntaa-antavia ohjeistuksia tapahtuman parissa toimiville henkilöille. Kehittämissuunnitelmassa on tärkeää ydinprosessien eli asiakaspalveluprosessin ja tuotantoprosessin kehittäminen.

6.3 Kehittämistoiminnan arviointi ja seuranta

Kehittämissuunnitelman tekeminen oli erittäin mielekästä, koska koen, että kehittämissuunnitelmasta on jatkossa hyötyä Rentukka Rockin parissa toimiville henkilöille. Kehittämissuunnitelma on myös laadittu niin, että sitä on mahdollista käyttää käsikirjana muissa yhteyksissä musiikkitapahtumien laadun kehittämisessä. Olisi toivottavaa, että jatkossa Rentukka Rockissa kerättäisiin kävijäpalautetta joka vuosi. Olisi kiinnostavaa katsoa kuinka tapahtuma kehittyy jatkossa, ja mitä uusia kehittämissaasteita tulee vuosittain esiin.

Haasteellisinta työssäni oli kävijäkyselyn aineiston läpikäyminen SPSS-ohjelmalla, sillä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta kvantitatiivisen aineiston koodaamisesta ja analysoinnista. Kävijäkyselylomakkeen laatiminen vei myös melko paljon aikaa, sillä halusin varmistaa, että kysyisin lomakkeessa tutkimukseni kannalta oikeat asiat. Mielestäni kävijäkyselylomake oli tutkimukseni kannalta onnistunut, sillä vastauksissa tuli esiin paljon tapahtuman kannalta mielenkiintoisia seikkoja, ja sain vastausten perusteella paljon informaatiota kehittämissuunnitelmaa varten. Vastauksissa tuli ilmi myös se, että vastaajat kokivat tapahtuman tarpeellisenä jyvaskyläläisessä tapahtumakentässä.

KVAT ottaa kehittämissuunnitelman käyttöön tulevien vuosien Rentukka Rockien järjestämisen manuaaliksi. Kehittämissuunnitelma vaikutti paljon vuoden 2011 Rentukka Rockiin, jonka tuottajana toimin. Pyrin varmistamaan sen, että kriittisimmät kehit-

tämishaasteet huomioitiin vuoden 2011 tapahtuman järjestelyissä. Jatkossa Rentukka Rockin kehittäminen jää hyvin pitkälti tapahtuman kulloisenkin tuottajan sekä kyläsihteerin vastuulle.

7 RENTUKKA ROCKIN NYKYTILA

Rentukka Rockin pääjärjestäjänä on yleensä yksi tai muutama ihminen, esimiehenä toimii Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan kyläsihteerin ja taloudesta on vastuussa Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta. Työntekijät koostuvat ravintolan henkilökunnasta, KVAT:n palkkaamista työntekijöistä ja KVAT:n alaisuudessa toimivista vapaaehtois-työntekijöistä. Rentukka Rockin tapahtumaorganisaatio on melko hajanainen. Näin ollen tapahtumaorganisaation eri ryhmien välisten suhteiden tarkastelu on avainasemassa Rentukka Rockin kehittämisessä.

Rentukka Rockin sisäisiä sidosryhmiä ovat Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta ja tapahtuman parissa toimivat henkilöt. Tapahtuma järjestetään Kortepohjan vapaa-aikatoimikunnan kautta, joten toimikunnan jäsenet ovat tärkeässä roolissa tapahtuman järjestämisessä. KVAT päättää tapahtuman tuottajan, ja useat toimikunnan jäsenet työskentelevät tapahtumassa talkootyöntekijöinä. Ulkoiset sidosryhmät ovat sellaisia tahoja, joiden kanssa tapahtuma toimii ulospäin. Toimiminen ulkoisten sidosryhmien kanssa on avainasemassa tapahtuman imagon kannalta. Rentukka Rockin ulkoisia sidosryhmiä ovat tapahtuman asiakkaat, yhteistyökumppanit, media, tapahtuman esiintyjät, ravintola Rentukan ravintoloitsija sekä ravintolan henkilökunta.

SWOT-analyysin avulla on suhteellisen nopeasti ja yksinkertaisesti mahdollista kar- toittaa organisaation vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysin tavoitteena on saada aikaan selkeä yleiskuva organisaation nykytilantees- ta. (Lindroos & Lohivesi 2004, 35.) Rentukka Rockin SWOT-analyysi on laadittu kävi- jäkyselyn ja teemahaastattelujen tulosten perusteella.

| | |
|---|--|
| <p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelma • Hyvä tunnelma • Hinta-laatusuhde • Tapahtuman imago • Ravintola Rentukan sijainti keskellä Kortepohjan ylioppilaskylää ja opiskelijoita • Ei useita vastaavanlaisia tapahtumia Jyväskylän seudulla • Edullinen pääsymaksu • Tapahtuman paikallisuus ja pienuus | <p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ravintola Rentukan tilat • Huono äänentoisto • Pitkät jonotusajat ja tungos • Henkilökunnan määrän riittämättömyys • Ravintolan sijainti kaukana keskustasta • Ravintolan imago • Yhteistyö ravintola Rentukan ja KVAT:n välillä • Turvallisuus • Talkootyövoiman vaikea saatavuus • Paine pitää pääsylipun hinta matalana |
| <p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KVAT:n toiminnan tekeminen tunnetummaksi • Kehittyminen monivuotiseksi tapahtumaksi • Tapahtuman kasvaminen ja verkostoituminen • Uudet yhteistyömahdollisuudet • Laajeneva sponsoriyhteistyö | <p><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ulkopuolista tapahtumajärjestäjää ei löydy • Taloudelliset tappiot • Ravintola Rentukan tilojen muuttuminen maksullisiksi • Kilpailevat tapahtumat • Artistien hintojen nousu • Palkallisen työvoiman lisääntyminen • Huonot sääolosuhteet tapahtumapäivänä |

Kuvio 3. Rentukka Rockin SWOT-analyysi.

7.1 Vahvuudet ja heikkoudet

Rentukka Rockin vahvuuksia ja heikkouksia selvitettiin kävijäkyselyn ja teemahaastattelujen avulla. Haastattelujen ja kävijäkyselyjen vastaukset heikkouksien ja vahvuuksien osalta olivat osittain yhteneväisiä. Teemahaastattelujen vastaukset toivat kuitenkin syvyyttä tapahtuman nykytilan selvitykseen, sillä tapahtumassa eri asemissa toimineilla haastateltavilla oli erilaisia näkemyksiä liittyen tapahtuman kehittämiseen.

7.2 Uhat ja mahdollisuudet

Tapahtuman yhtenä uhkana on se, ettei KVAT löydä tapahtumalle ulkopuolista tapahtumajärjestäjää. Toimikunnalla ei välttämättä ole kokoonpanosta riippuen osaa mistä tämän kokoluokan tapahtuman järjestämiseen ammattitaitoisesti. Toimikunnasta ei myöskään välttämättä löydy ylipäänsä henkilöä tai henkilöitä, joita kiinnostaisi tapahtumajärjestäminen. Rentukka Rock on ikään kuin tuuliajolla siihen asti, kun toimikunnan ulkopuolinen järjestäjä löytyy. Järjestäjää tapahtumalle ei myöskään ole aikaisempina vuosina etsitty mitenkään aktiivisesti, ja näin ollen järjestelyt eivät välttämättä pääse alkamaan kovin ajoissa.

Yhtenä uhkana ovat tapahtumalle mahdollisesti koituvat taloudelliset tappiot. Korte-pohjan vapaa-aikatoimikunnalla ei ole mahdollisuutta ottaa kovin suuria taloudellisia riskejä tapahtumajärjestämisessä. Näin ollen tapahtuman budjetin laatiminen tarkasti etukäteen ja siinä pysyminen ovat erittäin tärkeitä. Artistien hintojen nousu on tapahtumalle myös yksi selkeä uhka. Tapahtuman pääsymaksu on pyritty pitämään mahdollisimman maltillisella tasolla, koska tapahtuman kohderyhmänä ovat opiskelijat. Tapahtumalla ei ole mahdollisuutta ottaa pääesiintyjäksi kovin kallista esiintyjää, koska kallis keikkapalkkio korottaisi pääsylippujen hintoja. Uhkana on myös se, että jos tapahtuma yhtäkkiä korottaisi pääsymaksua tuntuvasti, saattaisivat asiakkaat mieltää sen kielteisenä asiana, eivätkä kenties osallistuisi tapahtumaan niin innokkaasti.

Ravintola Rentukka tarjoaa tilansa tapahtumajärjestäjien käyttöön ilmaiseksi. Rentukan ravintoloitsija vaihtui kesällä 2010. Uusi ravintoloitsija ei ole enää JYYn palkkaama, vaan hän vuokraa ravintolan tilat käyttöönsä Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnalta. Uudessa tilanteessa yhtenä uhkana on ravintola Rentukan tilojen muuttuminen maksullisiksi, joka vaikeuttaisi tapahtumien järjestämistä Rentukassa.

Yhtenä uhkana tapahtumalle ovat muut tapahtumat. Jyväskylässä järjestetään todella paljon tapahtumia, joiden kohderyhmä on sama kuin Rentukka Rockilla eli opiskelijat. Uhkana on jonkin vetovoimaisen tapahtuman osuminen samalle päivälle kuin Rentukka Rock.

Rentukka Rockilla on paljon mahdollisuuksia kehittyä entistä toimivammaksi monivuotiseksi tapahtumaksi ja tehdä KVAT:n toimintaa tunnetummaksi. Tapahtumaa on mahdollista laajentaa esimerkiksi kaksipäiväiseksi tapahtumaksi tai tapahtumalle on mahdollista järjestää ennakkoklubi. Rentukka Rockille järjestettiin vuonna 2009 ennakkoklubi, jossa esiintyi kolme paikallista bändiä. Vuonna 2010 ennakkoklubia ei järjestetty. Vuoden 2011 Rentukka Rockissa ennakkoklubilla esiintyi paikallisten esiintyjien lisäksi yksi valtakunnallisesti tunnettu artisti (Ville Leinonen & Majakan soittokunta) lisäämässä tapahtuman vetovoimaisuutta. Tapahtuman yhden illan yleisömäärää ei ole mahdollista kasvattaa, koska ravintolan yleisörajoite ei salli sitä.

Rentukka Rockin sponsoriyhteistyötä sekä muita yhteistyötapoja on mahdollista lisätä. Rentukka Rockin sponsori- ja sidosryhmäyhteistyö ovat olleet vuoteen 2010 asti melko vähäisiä.

7.3 Asiakaspalveluprosessi

Rentukka Rockin ydinprosesseja ovat asiakaspalveluprosessi ja tapahtuman tuotantoprosessi. Prosessien kuvauksissa olen käyttänyt kahta kaaviota, jotka ovat prosessin perustiedot ja asiakaspalveluprosessin kuvaus. Prosessin perustiedoissa tarkastellaan asiakasta sekä hänen tarpeita ja vaatimuksia, prosessin alkua ja loppua, prosessin omistajaa, prosessin mittareita sekä akuutteja kehittämiskohteita. Prosessin kuvaus -kaavio esittää prosessin etenemisen alusta loppuun. Jokaisessa kronologisesti etenevässä vaiheessa prosessin osalle nimetään prosessin omistaja, joka on vastuussa kunkin prosessin osavaiheen onnistumisesta. Kaaviossa luetellaan myös tärkeimmät asiat, jotka tulee ottaa huomioon eri vaiheissa, ja niihin liittyvät mahdolliset määräykset.

| | |
|---|---|
| TARKOITUS Miksi tämä prosessi on olemassa? | Tapahtumaan osallistuvan asiakkaan palvelutarpeiden toteuttaminen. |
| OMISTAJA Kuka vastaa tämän prosessin kehittämisestä, toimivuudesta, tavoitteiden saavuttamisesta? | Rentukka Rockin tuottaja. |
| ALKU Mikä tai mitkä asiat laukaisevat prosessin käyntiin? | Asiakas saapuu tapahtumaan. |
| LOPPU Minkä lopputuotoksen prosessi tuottaa? | Asiakas saa tarvitsemansa tuotteet ja palvelun. |
| ASIAKAS Prosessin keskeiset asiakassegmentit | Asiakkaat ja esiintyjät. |
| ASIAKASTARPEET JA VAATIMUKSET | Asiakas: riittävä ja ammattitaitoinen palvelu, jonotuksen vähyys ja riittävä informaatio. Esiintyjät: riittävä informaatio ja ammattitaitoinen palvelu. |
| PROSESSIN MENESTYSTEKIJÄT Asiakkaiden ja yrityksen ja sen strategian kannalta | Asiakaspalvelun toimiminen joustavasti, henkilöstön ammattitaito, henkilöstön johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen sekä asianmukaiset tilat ja välineet. |
| PROSESSIN MITTARIT Millä mittareilla menestystekijöiden toteumaa voidaan mitata, seurata? | Asiakaspalaute ja -kyselyt sekä yhteistyöpalaverit. |
| KESKEISET RESURSSIT Olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta | Henkilöstö, tilat, laitteet, kalusto ja yhteistyökumppanit. |
| PROSESSIN KEHITTÄMISMENETTELY Ketkä, miten usein mittarien ym. avulla miettivät ja tarvittaessa kehittävät tai muuttavat prosessia? | Tuottaja, joka päivittää prosessin kerran vuodessa kuultuaan kyläsihteeriä, asiakkaita, esiintyjiä, työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. |
| AKUUTTEJA KEHITTÄMISKOhteita Mitä tunnistettuja kehitystarpeita prosessiin liittyy? | Asiakaspalveluhenkilöstön määrä, yhteistyö ravintolan kanssa, henkilöstön johtaminen ja informoiminen, pitkät jonotusajat, ravintolan tilat ja äänentoisto. |

Kuvio 4. Rentukka Rockin asiakaspalveluprosessi.

| Prosessin vaihe | Kuka vastaa tästä vaiheesta? | Mistä erityisesti huolehdittava tässä vaiheessa? | Mitä menetelmiä, ohjeita, viranomaismääräyksiä, ATK-järjestelmiä, lomakkeita tms. liittyy tähän vaiheeseen? |
|---|--|---|---|
| 1. Asiakas kuulee tapahtumasta ja päättää osallistua siihen | Tapahtuman tiedottaja ja tuottaja. | Tapahtuman monipuolinen tiedotus ja markkinointi. | Tapahtuman tiedote. |
| 2. Asiakas saapuu tapahtumaan ja hänet otetaan vastaan | Lipunmyyjät, narikka-työntekijät ja baarin henkilökunta. | Jonottamisen kohtuullisuus sekä hyvä ja nopea asiakaspalvelu. | Lipunmyynnin seuranta, tapahtumapaikan yleisökapasiteetin huomioiminen sekä viranomaismääräykset. |
| 3. Toteutusvaihe | Tapahtuman henkilökunta ja esiintyjät. | Turvallisuus, tarpeellinen määrä järjestyksenvalvojia, tarpeellinen määrä työntekijöitä, tekniikan ja laitteiden toimivuus, ohjelmiston laadukkuus, jonotuksen kohtuullisuus ja selkeä informaatio tapahtumapaikalla. | Ilmoitus yleisötilaisuudesta. Aikataululomakkeet tapahtumapaikalle. |
| 4. Arviointivaihe | Kävijäkyselylomakkeen markkinoija. | Lomakkeita saatavilla useasta eripisteestä. Selkeät ohjeet. | Kävijäkyselylomake ja Rentukka Rockin kehittämissuunnitelma. |
| 5. Asiakas lähtee pois tapahtumasta | Narikkatyöntekijät. | Jonotuksen kohtuullisuus ja hyvä asiakaspalvelu. | |

Kuvio 5. Rentukka Rockin asiakaspalveluprosessin kuvaus.

7.4 Tuotantoprosessi

Tapahtuman tuotantoprosessin osa-alueita ovat taloudellinen tuottaminen, tekninen tuottaminen, sisällön tuottaminen sekä johtaminen.

| | |
|---|--|
| TARKOITUS Miksi tämä prosessi on olemassa? | Tapahtuman järjestelyjen onnistuminen. |
| OMISTAJA Kuka vastaa tämän prosessin kehittämistä, toimivuudesta, tavoitteiden saavuttamisesta? | Rentukka Rockin tuottaja. |
| ALKU Mikä tai mitkä asiat laukaisevat prosessin käyntiin? | Seuraavaa tapahtuma päätetään järjestää, sekä sitä aletaan suunnitella ja toteuttaa. |
| LOPPU Minkä lopputuotoksen prosessi tuottaa? | Tapahtuman järjestelyt saadaan hoidettua aikataulussa ja järjestelyille ennakoon asetetut tavoitteet toteutuvat. |
| ASIAKAS Prosessin keskeiset asiakassegmentit | Asiakkaat, esiintyjät, talkootyöntekijät, työntekijät, ravintola Rentukan henkilökunta, KVAT, kyläsihteeri, sponsorit, yhteistyökumppanit ja JYY. |
| ASIAKASTARPEET JA VAATIMUKSET | Asiakas: hyvä äänenlaatu, sopiva hinnoittelu, riittävä informaatio, onnistuneet järjestelyt ja hyvä ohjelma. Yhteistyökumppanit: hyvä tiedonkulku, selkeä työnjako, laadukas ohjelma, onnistunut sponsoriyhteistyö. |
| PROSESSIN MENESTYSTEKIJÄT Asiakkaiden ja yrityksen ja sen strategian kannalta | Tuotantoprosessin järjestelyjen hoitaminen aikataulussa, selkeä johtaminen, riittävä sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen, asianmukaiset tilat ja välineet, hyvä äänentoisto, riittävä määrä ulkopuolista rahaa lipputulojen lisäksi, riskien jakaminen tapahtumaorganisaation sekä ravintolan ja muiden yhteistyökumppanien kesken sekä laadukas ohjelma. |
| PROSESSIN MITTARIT Millä mittareilla menestystekijöiden toteumaa voidaan mitata, seurata? | Asiakaspalaute ja -kyselyt sekä yhteistyöpalaverit. |
| KESKEISET RESURSSIT Olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta | Selkeä projektinjohtaja, tilat, laitteet, kalusto, yhteistyökumppanit, avustusten ja sponsoritulojen saaminen ja kiinnostava ohjelma. |
| PROSESSIN KEHITTÄMISMENETTELY Ketkä, miten usein mittarien ym. avulla miettivät ja tarvittaessa kehittävät tai muuttavat prosessia? | Tuottaja, joka päivittää prosessin kerran vuodessa kuultuaan kyläsihteeriä, asiakkaita, esiintyjä, työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. |
| AKUUTTEJA KEHITTÄMISKOhteita Mitä tunnistettuja kehitystarpeita prosessiin liittyy? | Sponsoriyhteistyön laajentaminen, avustusten hakeminen, asiakaspalvelun parantaminen, yhteistyön parantaminen ravintolan kanssa, henkilöstön selkeämpi johtaminen ja informoiminen, pitkät jonotusajat, ravintolan tilat ja äänentoisto. |

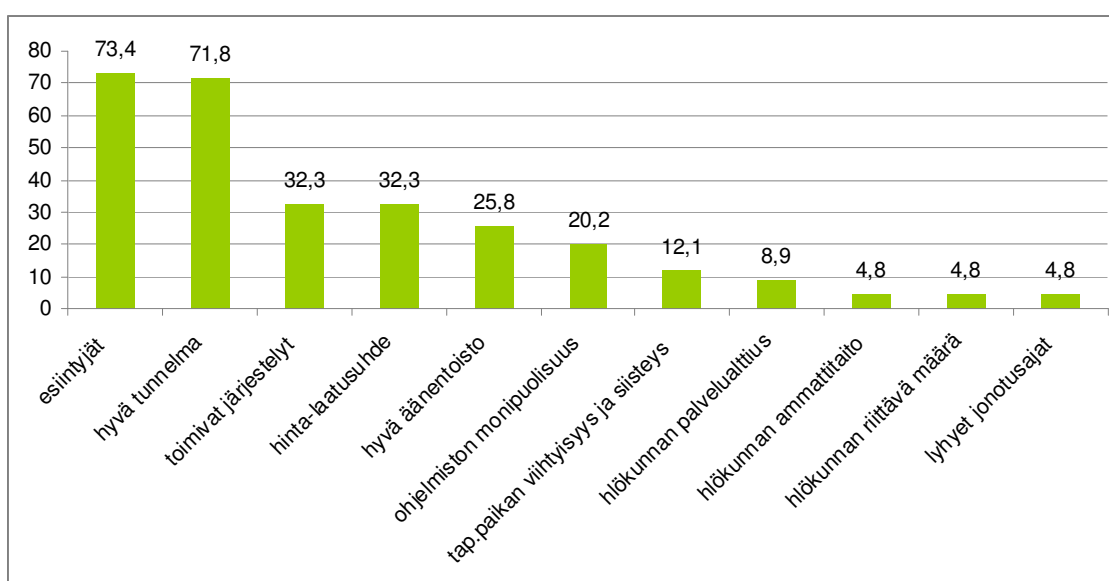
Kuvio 6. Rentukka Rockin tuotantoprosessi.

| Prosessin vaihe | Kuka vastaa tästä vaiheesta? | Mistä erityisesti huolehdittava tässä vaiheessa? | Mitä menetelmiä, ohjeita, viranomaismääräyksiä, ATK-järjestelmiä, lomakkeita tms. liittyy tähän vaiheeseen? |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 1. Tapahtuma päätetään järjestää | KVAT, JYY ja kyläsihteeri. | Päätös tulee tehdä tarpeeksi ajoissa. | |
| 2. Tuotantoprosessin käynnistäminen. | Kyläsihteeri ja tuottaja. | Tapahtuman tuotantoprosessin mahdollisimman aikainen aloittaminen, edellisvuosien virheisiin ja onnistumisiin tutustuminen, tapahtumapäivän päättäminen ja tapahtumapaikan varaaaminen. | Rentukka Rock 2010 ja Rentukka Rock 2011 projektisuunnitelmat sekä Rentukka Rockin kehittämissuunnitelma. |
| 3. Toteutusvaihe | Tuottaja, joka pitää kyläsihteerin ja KVAT:n tilanteen tasalla järjestelyjen etenemisestä. | Sponsoriyhteistyön aikainen aloittaminen, esiintyjien etsimien, avustushakemusten laatiminen ajoissa, mediatiedottamisen oikea-aikaisuus, tarkka budjetointi, hintojen kilpailuttaminen, talokootyövoiman hankkiminen ajoissa ja tarvittavien lupien hankkiminen. | Ilmoitus yleisötilaisuudesta. Aikataululomakkeet tapahtumapaikalle. |
| 4. Arviointivaihe | JYY, KVAT, kyläsihteeri, tuottaja, Rentukan ravintoloitsija, asiakkaat, esiintyjät ja henkilökunta. | Tapahtuman jälkeen kehityskeskustelu tuottajan ja kyläsihteerin kesken. Asiakaspalautteen tutkiminen. Palaveri Rentukan ravintoloitsijan kanssa. | Kävijäkyselylomake. Kehityskeskustelut. Asiakaspalaute ja -kyselyt sekä yhteistyöpalaverit. |

Kuvio 7. Rentukka Rockin tuotantoprosessin kuvaus.

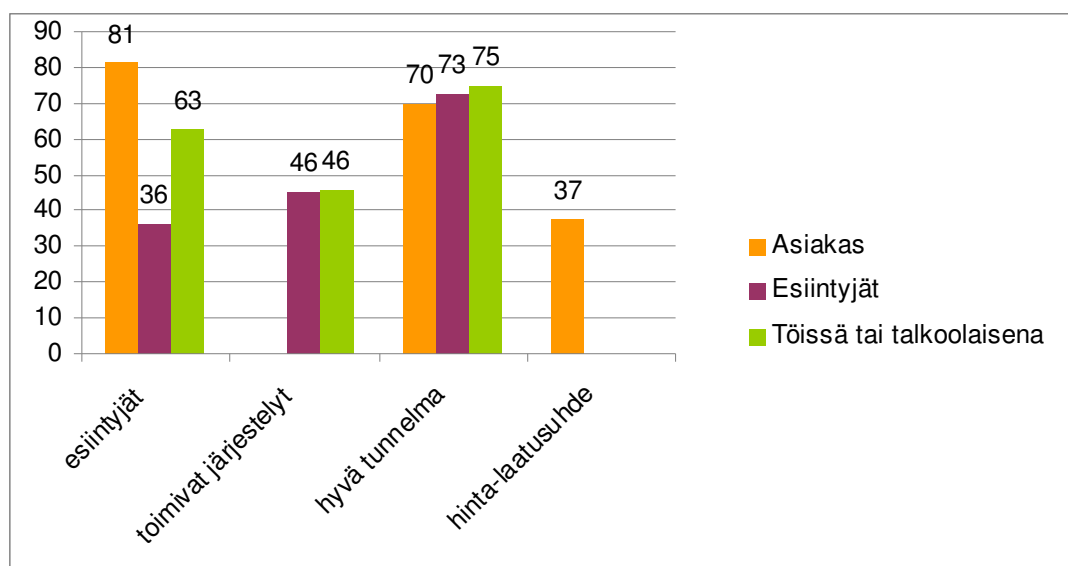
7.5 Laatuksiteerien toteutuminen kävijäkyselyn mukaan

Yhtenä keskeisenä mittarina Rentukka Rockin onnistumiselle jatkossa on asiakaspa-laute tai -kyselyt. Rentukka Rockin kävijäkyselyssä selvitettiin musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta kolmea tärkeintä seikkaa (liite 1, kysymys nro 8). Tärkeimmiksi seikoiksi nousivat esiintyjät (73,4 %), hyvä tunnelma (71,8 %), toimivat järjestelyt (32,3 %) ja hinta-laatusuhde (32,3 %) (n=361) (kuvio 8). Kolme vähiten tärkeää seikkaa vastausten perusteella olivat ei ulkopuolisia häiriötekijöitä (0 %), lyhyet jonotusajat (4,8 %) ja henkilökunnan riittävä määrä (4,8 %).



Kuvio 8. Tärkeimmät seikat musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta. (n=361)

Vastaukset jaoteltiin vastaajien aseman mukaan (kuvio 9). Asiakkaille tärkeimpiä seikkoja musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta olivat esiintyjät (81,4 %), hyvä tunnelma (69,8 %) ja hinta-laatusuhde on kohdallaan (37,2 %). Esiintyjillä tärkeimpiä seikkoja olivat hyvä tunnelma (72,7 %), toimivat järjestelyt (45,5 %) ja esiintyjät (36,4 %). Töissä tai talkoolaisina tapahtumassa toimineille tärkeimpiä seikkoja viihtymisen kannalta olivat hyvä tunnelma (75 %), esiintyjät (62,5 %) ja toimivat järjestelyt (45,8 %).

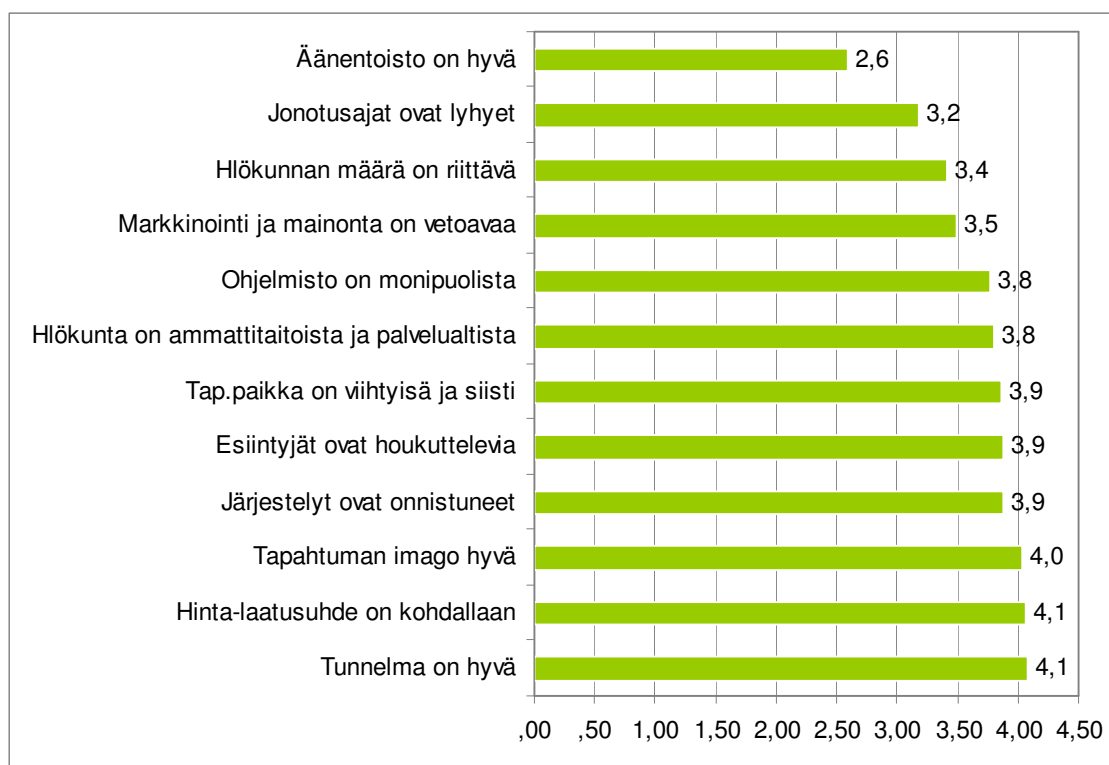


Kuvio 9. Tärkeimmät seikat musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta aseman mukaan. (n=361)

Kävijäkyselyn asenneväittämillä (liite 1, kysymys nro 10) mitattiin sitä, mitä mieltä vastaajat ovat musiikkitapahtumiin yleisesti liitettävien laatuksien paikkansapitävyydestä Rentukka Rockin yhteydessä. Asenneväittämillä haluttiin selvittää myös sitä, mitkä väittämistä nousisivat Rentukka Rockin osalta sekä positiivisten että negatiivisten arvioiden myötä esille. Väittämien tulosten pohjalta selviää vastaajien mielipiteet tapahtuman vahvuuksista ja heikkouksista. Näin ollen tapahtumaa on jatkossa mahdollista kehittää konkreettisella tasolla.

Väittämiä kävijäkyselyssä oli kaksitoista. Vastausvaihtoehtoja oli viisi, joista 1= täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä. Väittämien vastauksissa nousivat esiin hyvin pitkälti ne seikat, joita Rentukka Rockin markkinoinnissa ja tiedotuksessa oli korostettu vuoden 2010 osalta. Näitä olivat *tapahtuman hyvä tunnelma*, *hinta-laatusuhde* ja *mielenkiintoiset esiintyjät*.

Kävijäkyselyn vastausten perusteella kolme parhainta arviota Rentukka Rockia koskevista väittämistä olivat *tapahtuman hyvä tunnelma* (ka 4,1), *hinta-laatusuhde* (ka 4,1) ja sen *imago* (ka 4,0) (kuvio 10). Väittämät *äänentoisto on hyvä* (ka 2,6), *jono-
tusajat ovat lyhyet lipunmyynnissä, narikassa ja baaritiskillä* (3,2) sekä *henkilökunnan määrä on riittävä* (ka 3,4) saivat kolme huonointa arviota.

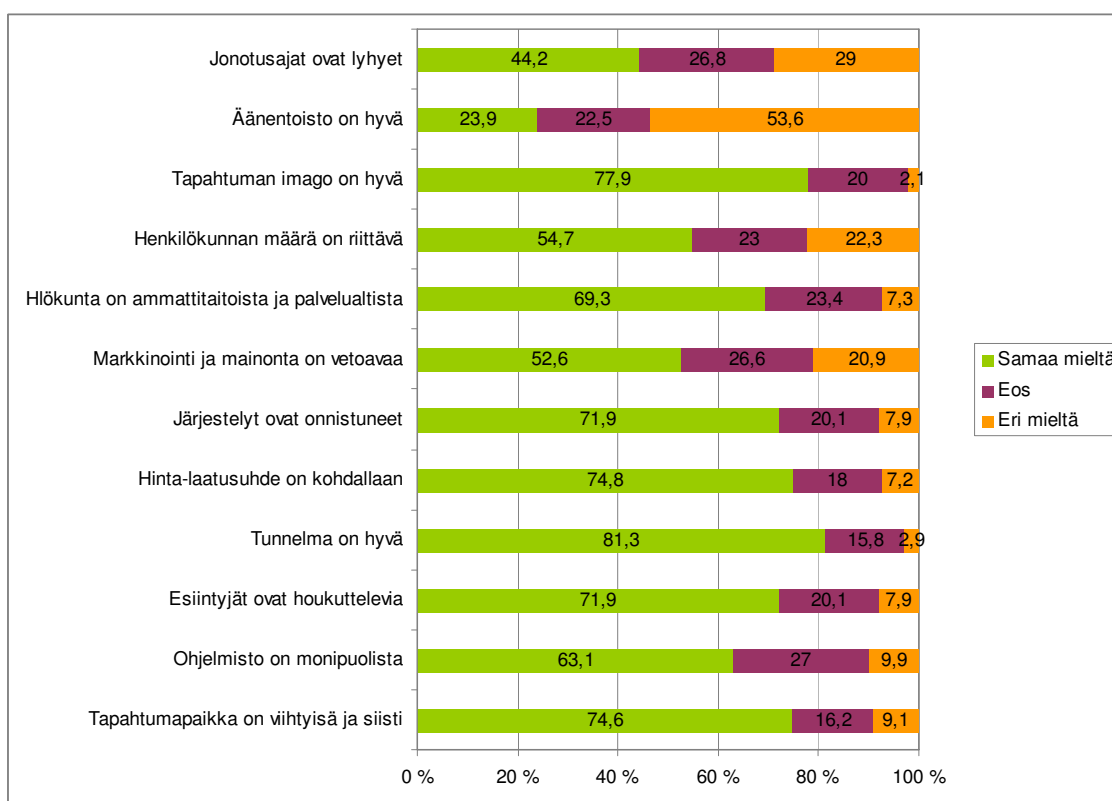


Kuvio 10. Keskiarvot tapahtumaa koskevista väittämistä. (n=139)

Kävijäkyselyn tulosten perusteella (liite 1, kysymys nro 8) vastaajat eivät kokeneet kriittisen tärkeinä seikkoina musiikkitapahtumissa viihtymisen kannalta pitkiä jonotus-aikoja eivätkä henkilökunnan vähäistä määrää. Tämä selittänee osaltaan erittäin myönteisen suhtautumisen Rentukka Rockiin, vaikka vastaajat arvioivatkin Rentukka Rockin suurimmiksi kehittämishaasteiksi äänentoiston lisäksi jonotusaikojen pituuden ja henkilökunnan määrän vähyyden. Kyselyn vastausten perusteella ei voida kuitenkaan vetää johtopäätöstä, etteivät jonottaminen ja palvelun hitaus vaikuttaisi vastaajien tapahtumaviihtyvyyteen. Palvelun toimivuus ja lyhyet jonotusajat ovat avainseikkoja tapahtumaviihtyvyyden kannalta.

Kävijäkyselyn väittämien vastaukset jaoteltiin kolmeen luokkaan: *samaa mieltä*, *eri mieltä* ja *ei osaa sanoa* (kuvio 11). Vastauksissa on aika paljon hajontaa, etenkin kysyttäessä suhtautumista tapahtuman äänentoistoon ja henkilökunnan määrän riittävyyteen. Näiden kahden väittämän vastauksissa eri mieltä keskenään olevia vastauksia on enemmän verrattuna yleisesti muihin väittämiin. Vastauksiin vaikuttanee paljon ajankohta, jolloin kyselyyn vastaaja on tullut tapahtumaan ja toisaalta vastaan-

nut siihen. Alkuillasta jonoja ei juuri ollut. Ruuhkahuippuina jonotusajat olivat pidempiä, ja se heijastelee paljon siihen, kuinka kävijäkyselyn väittämiin on suhtauduttu.



Kuvio 11. Vastaajien suhtautuminen tapahtumaa koskeviin väittämiin. (n=139)

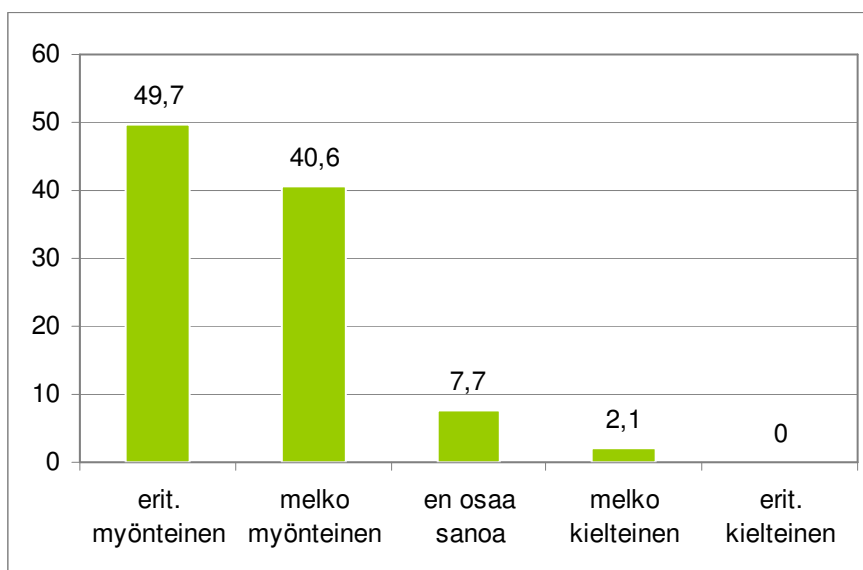
Yliopisto-opiskelijat ovat tilastollisesti merkitsevästi kriittisempiä suhtautumisessa kävijäkyselyn väittämiin kuin muut opiskelijat, sillä yliopisto-opiskelijoiden antama keskiarvo on 3,83 ja muissa oppilaitoksissa opiskelevien keskiarvo on 4,24. T-testillä testattiin, suhtautuvatko miehet ja naiset eri tavalla kävijäkyselyn väittämiin. Vastaukseksi tuli, että sukupuolella ei ole merkitystä vastauksissa. Pearsonin korrelaatioker-toimella tutkittiin, vaikuttaako ikä tapahtumaa koskeviin väittämiin suhtautumisessa. Analysoitaessa tuloksia ikä ei vaikuta asenneväittämien vastauksiin.

Tutkin myös sitä, että onko joidenkin asenneväittämien välillä korrelaatiota. Tilastollisesti merkittäviä yhteyksiä löytyi todella paljon väittämien välillä. Kaikista suurimmat riippuvuudet havaittiin seuraavien väittämien välillä.

- a) *Henkilökunnan määrä on riittävä ja jonotusajat ovat lyhyet lipunmyynnissä narikassa ja baaritiskillä.*
- b) *Ohjelmisto on monipuolista ja esiintyjät ovat houkuttelevia.*
- c) *Tunnelma on hyvä ja järjestelyt ovat onnistuneet.*

Tuloksissa korostuu se, että tapahtumissa kokonaislaatu on tärkeää, koska monet asiat ovat yhteydessä toisiinsa. Asiakas tarkastelee tapahtumaa kokonaisuutena, joten negatiivinen asia voi vaikuttaa negatiivisesti johonkin toiseen asiaan ja päinvastoin.

Vastaajilta kysyttiin suhtautumista Rentukka Rockiin (liite 1, kysymys nro 7). Myönteisen suhtautumisen osuus vastauksista oli 90,3 prosenttia (n=143) (kuvio 12). Kielteisen suhtautumisen osuus oli 2,1 prosenttia. Suhtautuminen Rentukka Rockiin on varsin myönteistä, ja tältä pohjalta on hyvä lähteä kehittämään pieniä laadun kannalta tärkeitä asioita.



Kuvio 12. Vastaajien suhtautuminen Rentukka Rockiin. (n=143)

T-testillä testattiin, suhtautuvatko asiakkaat eri tavalla tapahtumaan kuin työntekijät. Testin tulokseksi tuli, että asiakkaat suhtautuivat tapahtumaan suuntaa-antavasti hieman kielteisemmin kuin työntekijät. Testasin suhtautumista tapahtumaan myös sukupuolen mukaan. Sukupuolen mukaan aineistosta ei löytynyt tilastollisesti merkitsevää eroa.

Kävijäkyselyssä selvitettiin vastaajien halukkuutta osallistua vuoden 2011 Rentukka Rockiin (liite 1, kysymys nro 11). Vastaajista valtaosa (53,9 %) aikoo osallistua Rentukka Rockiin myös vuonna 2011. Pieni osa (2,8 %) ei aio osallistua tapahtumaan vuonna 2011 ja 43,3 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa (n=141).

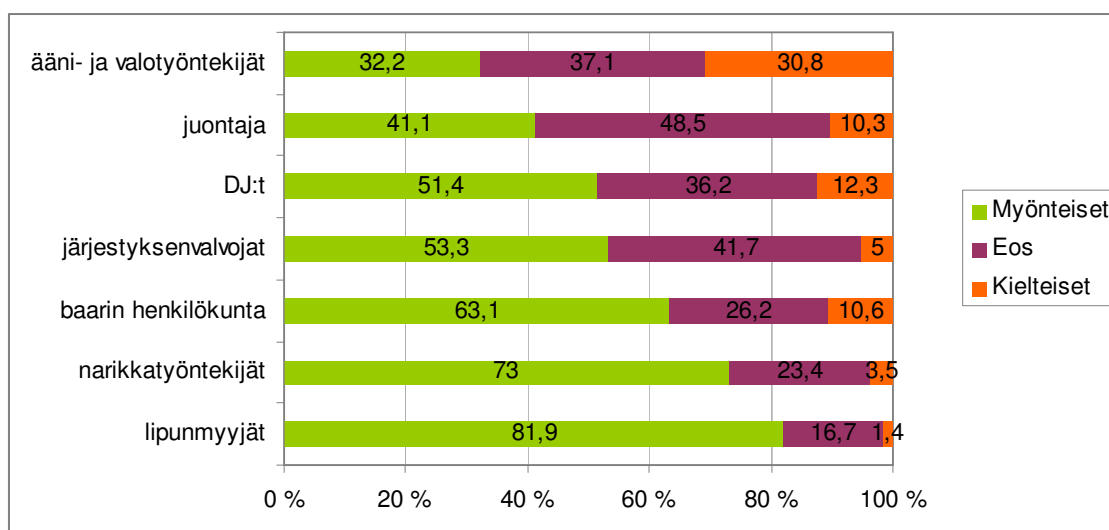
Kävijäkyselyssä selvitettiin vastaajien arvioita Rentukka Rockin henkilökunnan eri edustajista asteikolla 1–5 (liite 1, kysymys nro 9) (kuvio 13). Parhaimmat arviot kävijäkyselyssä saivat lipunmyyjät. Lipunmyyjät olivat asiakkaan ensimmäinen kontakti tapahtumaan tultaessa. Lipunmyyjät olivat talkootyöntekijöitä. Keskiarvosana lipunmyyjistä oli 4,26 (n=144). Toiseksi parhaan arvion henkilökunnan eri edustajista saivat narikkatyöntekijät. Narikkatyöntekijät työskentelivät palkattuna työvoimana baarin alaisuudessa. Keskiarvosana narikkatyöntekijöistä oli 4,01 (n=141).

Arvioinnit baarin henkilökunnasta olivat jo hiukan kriittisempiä verrattuna lipunmyyjiin ja narikkatyöntekijöihin. Baarin henkilökunnalla tarkoitettiin baaritiskin takana työskenteleviä henkilöitä. Baarin henkilökunta oli palkattua työvoimaa, jotka normaalisti-kin työskentelevät ravintola Rentukassa. Baarin henkilökunta ei saanut niin paljon positiivisia arvioita kuin narikkatyöntekijät ja lipunmyyjät. Baarin henkilökunta sai narikkatyöntekijöitä ja lipunmyyjiä enemmän negatiivisia arvioita (10,6 %). Yleisarvosana baarin henkilökunnasta oli 3,67 (n=141).

Tapahtumassa toimi sekä vapaaehtoisia että palkattuja järjestyksenvalvojia. Palkatut järjestyksenvalvojat toimivat baarin alaisuudessa ollen samoja henkilöitä kuin baarin henkilökunta ja narikkatyöntekijät. Vapaaehtoiset järjestyksenvalvojat toimivat KVAT:n alaisuudessa. Yleisarvosana järjestyksenvalvojista oli 3,65 (n=139). Järjestyksenvalvojat eivät ole tapahtumassa yleensä kovin näkyvä osa henkilökuntaa, jos järjestyshäiriöitä ei ole. Näin ollen kyselyyn vastanneiden oli vaikea arvioida heidän ammattitaitoaan. Tämä selittää sen, miksi kohdassa en osaa sanoa oli niin paljon vastauksia.

Tapahtuman DJ:t olivat talkootyöntekijöitä. Yleisarvosana DJ:stä oli 3,54 (n=138). Tapahtuman juontaja oli talkootyöntekijä. Juontajan arvioinneissa nousi esille se, että en osaa sanoa -kohdassa oli erittäin paljon vastauksia. Yleisarvosana juontajasta oli 3,38 (n=136). Kyselyn mukaan huonoimmat arviot henkilökunnan eri edustajista sai-

vat ääni- ja valotyöntekijät. He olivat KVAT:n palkkaamaa henkilökuntaa. Vastauksissa oli aika paljon hajontaa, sillä sekä negatiivisia (30,8 %) että positiivisia arvioita (32,2 %) oli melkein saman verran. Yleisarvosana ääni- ja valotyöntekijöistä oli 3,02 (n=143).



Kuvio 13. Arviot henkilökunnan eri edustajista.

T-testillä testattiin, eroavatko arviot henkilökunnan eri edustajista yliopisto-opiskelijoiden ja muiden opiskelijoiden välillä sekä, eroavatko tulokset sukupuolen mukaan. T-testin mukaan tulokset eivät eroa toisistaan sukupuolen eivätkä opiskelutaustan mukaan. Testasin t-testillä myös, eroavatko esiintyjien ja asiakkaiden arviot henkilökunnan eri edustajista keskenään. Yleisarvosana DJ:stä sai p-arvon 0,003, joka tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää. Esiintyjien antama keskiarvo DJ:lle oli 4,25 ja asiakkaiden antama arvio 3,31. Esiintyjät näin ollen kokivat DJ:t tilastollisesti merkitsevästi parempina kuin asiakkaat. Muut arviot henkilökunnan edustajista esiintyjien ja asiakkaiden mukaan eivät poikkea toisistaan tilastollisesti merkitsevästi.

Pearsonin korrelaatiokertoimella tutkittiin, vaikuttaako ikä arvioitaessa henkilökunnan eri edustajia, ja vaikuttavatko arviot henkilökunnan eri edustajista toisiinsa. Tuloksia analysoitaessa otettiin huomioon sellaiset korrelaatiot, jotka ylittivät kertoimen 0,3. Jos korrelaatiokerroin on alle 0,3, ei riippuvuudella ole yleensä käytännön merkitystä, vaikka p-arvo osoittaisikin, että riippuvuus on tilastollisesti merkitsevä (Heikkilä 1998, 206). Analysoitaessa tuloksia ikä ei vaikuta arvioihin henkilökunnasta. Arviot henkilö-

kunnan eri edustajista vaikuttivat toisiinsa. Usealla arviolla henkilökunnan eri edustajista oli vaikutusta positiivisesti jonkun muun henkilökunnan edustajan arvioon.

7.6 Laatuksiteerien toteutuminen teemahaastattelujen mukaan

Asiakaspalautteen ja -kyselyjen lisäksi Rentukka Rockin onnistumista mittaavat jatkossa yhteistyöpalaverit eri toimijoiden kanssa. Teemahaastatteluilla selvitettiin Rentukka Rockin onnistumista ja kehittämiskohteita vuonna 2010.

Esiintyjien edustajan mielestä Rentukka Rockin yksi vahvuus on tapahtumapaikan sijainti, sillä ravintola Rentukka sijaitsee opiskelijoiden keskellä Kortepohjan ylioppilaskylässä. Toisena tapahtuman vahvuutena hän piti monipuolista ja laadukasta ohjelmaa. Tapahtuman heikkouksiksi esiintyjien edustaja näki puolestaan ravintola Rentukan tilat, sillä ne ovat hänen mielestään akustisesti todella huonot. Hän toi esiin myös miksaajien huonon ammattitaidon ja kokemattomuuden. Jonotusaikojen pituuteen tulisi myös jatkossa kiinnittää enemmän huomiota, varsinkin baaritiskillä. Esiintyjien edustaja mainitsi myös tapahtuman heikkoutena tapahtumapaikan sijainnin, sillä baari ei sijaitse keskustassa. Hän oli myös sitä mieltä, että ravintola Rentukka ei ole paikkana kovin vetovoimainen.

Organisaation edustajan mielestä Rentukka Rockin vahvuudet tapahtumana ovat tapahtuman paikallisuus ja sen pienuus. Muita vahvuuksia ovat paikalliset bändit ja pääsylippujen edullinen hinta. Organisaation edustajan mielestä Jyväskylässä ei ole paljoa vastaavanlaisia tapahtumia, joten kysyntää tapahtumalle on. Tapahtuman suurena heikkoutena organisaation edustaja koki tapahtumapaikan eli ravintola Rentukan tilat sen pienuuden ja huonon akustiikan takia. Toisena heikkoutena hän mainitsi talkootyöntekijöiden ja muiden työntekijöiden hankalan saamisen ja työntekijöiden liian pienen määrän tapahtuman kokoon nähden.

Turvallisuuspuoli oli organisaation edustajan mielestä yksi tapahtuman heikkous. Tapahtumassa oli liian vähän ravintola Rentukan vastuulla olevia järjestyksenvaivoja. Tapahtuman heikkoutena oli myös yhteistyö ravintola Rentukan kanssa. Yhteistyötä tulisi jatkossa parantaa, sillä tapahtuma tuo hyötyjä sekä KVAT:lle että ravintolalle.

Tapahtuman puitteiden pitäisi olla kunnossa baarin puolelta, koska KVAT:lla ei ole osaamista, resursseja tai valtuuksia palkata ketään ulkopuolisia työntekijöitä esimerkiksi baarityöntekijöiksi.

Vapaaehtoistyöntekijän mielestä Rentukka Rockin vahvuudet tapahtumana ovat tapahtuman pienuus ja sen esiintyjät. Rentukka Rockin suurin heikkous on akustiikaltaan huono tila sekä jonotusaikojen pituus varsinkin baaritiskillä. Myös turvallisuuspuoli oli hänen mielestään yksi tapahtuman heikkous. Vapaaehtoistyöntekijän mukaan järjestyksenvalvojien määrää tulisi lisätä niin, että tapahtumassa olisi ainakin yksi tai kaksi alueella kiertelevää järjestyksenvalvojaa. Olisi tärkeää, että järjestyksenvalvoja olisi myös ulko-ovella katsomassa, ketkä pääsevät ravintolaan sisälle.

Ravintolatyöntekijän haastattelussa tapahtuman vahvuuksiksi nousivat tapahtuman vakiintunut suosio ja sen ohjelma. Rentukka Rockin yksi heikkous oli hänen mielestään tungos, koska ihmisiä oli liikaa sisällä ravintolassa. Ravintolatyöntekijän mukaan tapahtuman yleisömäärää pitää rajoittaa vuoden 2011 tapahtumassa, koska yleisö ei mahtunut kunnolla liikkumaan. Vuonna 2010 yleisömäärä ylitti myös viranomaisten ravintolalle määrittelemät rajat. Ravintolatyöntekijän kommenteissa tuli esiin myös pitkät jonotusajat. Hänen mielestään työvoimaa voisi olla enemmän ravintolan puolesta. Myös yhteistyötä pitäisi jatkossa kehittää baarin ja järjestäjien välillä. Informaatiota pitäisi hänen mielestään olla enemmän puolin ja toisin. Turvallisuuspuolta ja ääntötoistoa pitäisi myös parantaa jatkossa.

8 YDINPROSESSIEN KEHITTÄMINEN

8.1 Asiakaspalveluprosessin kehittäminen

Rentukka Rockin ydinprosesseja ovat asiakaspalvelu- ja tuotantoprosessi. Teema-haastatteluissa organisaation edustaja ja vapaaehtoistyöntekijä korostivat sitä, että jatkossa tulisi kehittää talkoolaisten ennakkoperehdytystä työtehtäviinsä. Talkootyöntekijöiden olisi hyvä tietää pelkkien omien työtehtäviensä hoidon lisäksi melko laajalti tapahtumasta ja muiden työntekijöiden vastuualueista. Talkootyöntekijöiden perehdy-

tys työtehtäviinsä, tapahtuman kulkuun ja tapahtuman muiden työntekijöiden vastuualueisiin tulisi hoitaa ennen tapahtumaa. Tapahtumapäivänä syvällistä perehdytystä ei välttämättä kiireen takia ole mahdollista toteuttaa. Jos työntekijöiden ennakko-perehdytys jää heikoksi, näkyy se väistämättä virheiden määrässä, esimerkiksi lipunmyynnissä ja muissa rahankäsittelyä vaativissa töissä. Perehdytystä ei myöskään kannata pitää liian aikaisessa vaiheessa, koska opitut asiat saattavat helposti unoh-tua ajan kuluessa.

Talkoohenkilökunta muodostuu yleensä tapahtuman valmistelujen loppuvaiheessa, joten perehdytys olisi hyvä pitää esimerkiksi noin viikkoa ennen tapahtumaa. Ennak-koperehdytykseen kannattaa kutsua kaikki talkootyöntekijät, jotta heille kaikille tulisi jo ennen tapahtumaa selväksi tapahtumaorganisaation koko ja muiden työntekijöiden vastuualueet. Perehdytyksessä kerrotaan olennaisimmat seikat tapahtumasta, tapah-tumaorganisaatiosta ja esitellään työntekijät toisilleen. Työntekijöille kannattaa jakaa myös kirjallista informaatiota koskien omaa työtehtävää ja muiden työtehtäviä. Työn-tekijöille kannattaa jakaa myös tapahtuman ohjelman aikataulu ja koko tapahtumaor-ganisaation yhteystiedot.

Teemahaastatteluissa organisaation edustaja ja ravintolatyöntekijä nostivat esiin, että jatkossa yhteistyötä pitäisi kehittää ravintola Rentukan kanssa. Ravintolatyöntekijä korosti sitä, että Rentukka Rockin järjestäjän pitäisi tiedottaa enemmän asioista ra-vintolan henkilökunnalle, jotta he osaisivat vastata asiakkaille heidän mahdollisiin tapahtumaan liittyviin kysymyksiinsä. Tiedonkulkua ravintolan henkilökunnan ja ta-pahtumaorganisaation välillä kannattaa lisätä epäselvyyksien välttämiseksi. Tapah-tumaorganisaatiolla on velvollisuus ottaa yhteys Rentukan ravintoloitsijaan ja keskus-tella hänen kanssaan tapahtuman kulusta. Rentukka Rockin pääjärjestäjä tai pääjär-jestäjät ovat usein tavanneet ravintoloitsijat kanssa ennakkoon. Tieto ei kuitenkaan ole välttämättä siirtynyt ravintoloitsijalta ravintolan henkilökunnalle.

Kaikista selkein toimintatapa olisi järjestää kasvokkain palaveri muutaman ravintolan henkilökunnan jäsenen kanssa. Yhteistyöpalaverissa olisi hyvä olla mukana vähin-tään yksi narikkatyöntekijä, yksi baarityöntekijä, ravintoloitsija ja tapahtuman tuottaja. Palaverissa tuottaja esittäytyy ravintolan henkilökunnalle, esittelee tapahtuman, ker-too tapahtuman kulusta yleisesti sekä esittelee tapahtumaorganisaation pääpiirteit-

täin. Tuottajan kannattaa antaa ravintolan henkilökunnalle myös kirjallista informaatiota tapahtumasta ja sen ohjelmasta sekä tapahtumaorganisaatiosta. Yhteistyöpalaverissa sovitaan yhteisesti pelisäännöt, vastuualueet sekä keskustellaan tapahtuman mahdollisista riskeistä ja niihin varautumisesta.

Henkilökunnan riittävä määrä, sen ammattitaito sekä palvelualttius vaikuttavat suoraan asiakaspalvelun onnistuneisuuteen. Rentukka Rock ei voi vaikuttaa ravintolan henkilökunnan ammattitaitoon, sillä se on Rentukan ravintoloitsijan vastuulla. Tapahtumaorganisaatio voi kuitenkin yrittää vaikuttaa ravintolahenkilökunnan määrään. Ravintolan asiakaspaikat ovat joka vuosi olleet Rentukka Rockissa täynnä. Näin ollen ravintoloitsijakin on hyvin perillä siitä, että henkilökuntaa tarvitsee normaali-iltaa enemmän. Yhteistyöpalaverissa kannattaa kuitenkin vielä muistuttaa ravintoloitsijaa hankkimaan tarpeeksi työvoimaa asiakaspalvelun sujumisen takaamiseksi.

Myös tapahtumaorganisaation riittävä suurus on tärkeää. Lipunmyyntiin kannattaa ottaa kiireisimpinä vuoroina lipunmyyntiparin sijaan kolme lipunmyyjää. Kiireisimmät ajat ovat yhdeksän ja puolen yön välillä. Talkoohenkilökunnan määrä kannattaa pikemminkin mitoittaa hieman yläkanttiin kuin alakanttiin. Tapahtuman aikana saattaa ilmetä työtehtäviä, jotka vaativatkin enemmän työvoimaa, joten on hyvä, jos työvoimaa on hieman tarvittua enemmän. Talkootyövoiman ammattitaitoon vaikuttaa perehdytyksen määrä, tapahtuman aiempi tunteminen ja talkootyöntekijän mahdollinen aiempi toimiminen vastaavanlaisissa tapahtumissa.

8.2 Tuotantoprosessin kehittäminen

Tapahtuman *sisältötuotannon* osalta vapaaehtoistyöntekijän haastattelussa nousi esiin, että jatkossa tapahtuman voisi laajentaa kaksipäiväiseksi. Hänen mielestään toinen vaihtoehto olisi siirtää tapahtuma lauantaille niin, että ohjelma voisi alkaa hieman aiemmin. Vapaaehtoistyöntekijän mielestä paikallisten bändien esiintymisten kestot kannattaa jatkossa pitää samalla tasolla (maksimipituus yhdelle esitykselle noin 40–45 minuuttia), sillä yleisö ei välttämättä jaksaa kuunnella peräkkäin montaa bändiä, joista ei ehkä ole ollut aiemmin tietoinen. Ravintolatyöntekijä toivoi tapahtu-

man alkuiltaan myös jonkun vetovoimaisen esiintyjän, että asiakkaat tulisivat ajoissa tapahtumapaikalle.

Tapahtuman ohjelmaa kannattaa kehittää jatkossa entistä asiakasystävällisemmäksi. Tapahtuma näyttäisi vakiintuneen rock-musiikkitapahtumaksi, eikä linjaan kannata lähitulevaisuudessa luultavasti tehdä suuria muutoksia. Musiikkityyleistä liian raskas tai kevyt musiikki tuskin toimisivat Rentukka Rockissa. Tapahtuman ohjelma kannattaa kuitenkin pitää monipuolisena, jotta se vetoaisi mahdollisimman monenlaisiin asiakkaisiin. Ohjelman laatimisessa on otettava huomioon se, että tapahtuman ohjelma ei ole liian valtavirtaa eikä liian erikoista.

Rentukka Rockiin ei kannata valita liian kallista pääesiintyjää, koska kyseessä on opiskelijatapahtuma. Kallis esiintyjä nostaisi heti pääsylippujen hinnan korkeammaksi, eikä tapahtumaan välttämättä tulisi niin paljon asiakkaita kuin aiemmin. Kalliit esiintymispalkkiot kasvattavat todella paljon tapahtuman taloudellisia riskejä, koska ne ovat Rentukka Rockin tapahtumabudjetissa suurin kuluerä.

Ohjelman laatimisessa kannattaa ottaa huomioon, ettei tapahtumaan esimerkiksi kannata sijoittaa paikallisena bändinä akustista esiintyjää ihan loppuiltaan. Tapahtuman pääesiintyjä on toiminut melko hyvin akustisena illan viimeisenä esityksenä, vaikka yleisön meteli onkin välillä aika kova ja tilan akustiikka huono. Myös esitysten rytmitykseen kannattaa kiinnittää huomiota. Ohjelmaa ei kannata laatia niin, että sijoittaa liian monta samantyyppistä esitystä peräkkäin. Ohjelman intensiteetin tulisi kasvaa loppua kohti, ettei tapahtuman tunnelma latistu ennen aikojaan.

Jyväskylässä on paljon mielenkiintoisia bändejä. Rentukka Rockin konseptina on ollut tarjota paikallisille harrastelijabändeille iso esiintymisareena valtakunnallisesti tunnetun artistin tuodessa suuret massat tapahtumaan. Mielestäni tapahtuman konsepti kannattaa säilyttää sellaisena, koska se tekee tapahtumasta omalaatuisen ja muista jyväskylälaisistä rock-tapahtumista erottuvan.

Tapahtuman *teknisessä tuotannossa* tulisi jatkossa kiinnittää huomiota äänentoiston laatuun. Teemahaastattelujen vastauksissa ja kävijäkyselyn tuloksissa korostui se, että jatkossa tapahtumapaikan akustiikkaa pitäisi kehittää. Äänentoistotekniikan on-

gelmakohdat tulisi selvittää ammattilaisen johdolla, ja tekniikkaan tulisi tehdä parannuksia. Tästä kehittämishaasteesta on vastuussa Rentukan ravintoloitsija.

Ravintola Rentukka on akustiikaltaan todella haasteellinen tila. Tulevaisuudessa Rentukka Rockin miksaajien ammattitaidosta tulee olla varmuus. Tapahtumaan kannattaa valita vain sellaiset miksaajat, jotka tuntevat ravintola Rentukan tilat ja äänentoistotekniikan ennestään, joten näin ollen he tietävät tilan lainalaisuuksista ja miksaamisen haasteellisuudesta. Tapahtumassa pitää olla vähintään kaksi miksaajaa, koska esiintyjä on paljon ja esiintymisten vaihdot ovat nopeita. Yksi ääniteknikko ei todennäköisesti pystyisi hoitamaan tapahtuman miksausta kovin laadukkaasti. Miksaajan päivä on myös erittäin pitkä, koska ensimmäiset soundcheckit alkavat jo ilta-päivällä, ja työt loppuvat vasta aamuyöllä. Näin ollen on tärkeää, että vähintään kaksi henkilöä hoitaa ääni- ja valotekniikka-asioita. Miksaajien kannattaa kartoittaa mahdollisuuksien mukaan ravintolan tekniikan tilanne ennen tapahtumapäivää varmistuakseen siitä, että kaikki laitteet ovat kunnossa.

Rentukka Rockin *taloudellisen tuottamisen* kehittäminen nähtiin tärkeänä erityisesti teemahaastattelujen vastauksissa. Rentukka Rockin budjetti tulee laatia realistisesti, jotta menojen ja tulojen tarkka seuraaminen onnistuu läpi tapahtuman tuotantoprosessin. Tapahtuman tulot kannattaa arvioida hiukan alakanttiin, kun taas menot kannattaa arvioida yläkanttiin. Rentukka Rockin tulot muodostuvat pääsylipputulosta sekä mahdollisista sponsorituotoista ja oheistuotemyynistä. Rentukka Rockin suurin tuloerä ovat pääsylipputuotot. Tapahtuman lipputuotot budjetoidaan hiukan alakanttiin. Sponsorituottojen saaminen on myös epävarmaa, joten nekin kannattaa budjetoinnin alkuvaiheessa arvioida alakanttiin. Oheistuotemyynille ei kannata myöskään budjetoida suuria summia.

Tapahtuman menopuoli koostuu muun muassa palkoista, matkakuluista, markkinointimateriaalien painokustannuksista, esiintymispalkkioista, majoituskuluista, catering-kuluista ja koristeluista. Palkkaa joudutaan maksamaan mahdollisesti ääni- ja valo-suunnittelijoille, graafikolle ja järjestyksenvalvojille. Palkat maksetaan verokortin kautta tai työntekijä voi laskuttaa KVAT:ia. Palkkojen budjetoinnissa tulee ottaa huomioon myös palkan päälle tulevat työnantajamaksut, jotka nostavat hieman tapahtumalle koituvia kuluja. Budjetoinnissa on otettava huomioon myös yllättävät kulut, jotta ta-

pahtumajärjestämisessä on pelivaraa yllätysten varalle. Kuluissa on mahdollista säästää kilpailuttamalla eri palvelujentarjoajia. Kilpailuttaminen kannattaa muun muassa majoitus- ja painokulujen osalta. Myös artistien keikkapalkkiovaatimuksia kannattaa tinkiä alaspäin.

Sponsoreiden ja avustusten hankkiminen vähentää tapahtumalle koituvia taloudellisia riskejä, sillä tapahtuman taloudellinen onnistuminen ei ole pelkästään lipputulojen varassa. Yhteistyötarjoukset kannattaa laatia hyvissä ajoin ennen tapahtumaa, sillä etenkin suuret organisaatiot päättävät seuraavan vuoden markkinointibudjeteistaan hyvin aikaisessa vaiheessa. Sponsoriyhteistyö kannattaa aloittaa ajoissa myös, koska sponsorien hankkiminen vie paljon aikaa, eivätkä organisaatioiden sponsorointipäätökset välttämättä synny hetkessä. Rentukka Rockin yritys yhteistyö kannattaa aloittaa hyvissä ajoin syksyllä heti, kun tapahtuman ajankohta ja pääesiintyjä ovat varmistuneet.

Yritys yhteistyö alkaa sponsoripaketin (liite 3) laatimisesta, jossa esitellään tapahtumaorganisaation tarjoamat edut yritykselle ja sponsoripaketin hinta. Sponsoripaketti kannattaa laatia realistisesti. Sponsoripaketin hintaa ei kannata laatia liian halvaksi muttei myöskään liian kalliiksi. Yrityksille kannattaa tarjota rahanvaihdon lisäksi myös palveluiden- tai tavaravaihtoa. Tämä tarkoittaa sitä, että yritys antaa tuotteitaan tai palveluitaan ilmaiseksi tai edulliseen hintaan tapahtumaorganisaatiolle, joka puolestaan tarjoaa näkyvyyttä sponsorille markkinointimateriaaleissaan ja/tai tapahtumapaikalla. Yritykset on usein helpompi houkutella sponsoreiksi tavaroiden tai palveluiden vaihdoilla kuin rahanvaihdolla.

Yhteistyöehdotukset kannattaa laittaa potentiaalisille sponsoreille sähköpostitse, jonka jälkeen muutaman päivän päästä heihin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti. Kannattaa varautua siihen, että vastapuolella on mahdollisesti sellainen henkilö, joka saa päivittäin yhteistyötarjouksia. Mahdollinen sponsori ei myöskään yleensä reagoi pelkkään sähköpostiin, vaan yritys yhteistyön onnistuminen vaatii henkilökohtaisen kontaktin joko puhelimitse tai kasvokkain. Rentukka Rockin kannattaa jatkossa esittää sponsoriyhteistyötä esimerkiksi Sonaatille, Kortepohjassa sijaitseville kaupoille ja kioskeille, ravintola Rentukalle, jyväskyläläisille hotelleille, Kortepohjan pizzerioille, painotaloille, pankeille ja vuokra-asuntofirmoille. Yhteistyötä kannattaa ehdottaa yli-

päänsä sellaisille tahoille, joilla on sama kohderyhmä kuin Rentukka Rockilla. Sponsoriyhteistyön syntymisen jälkeen kannattaa laatia yhteistyöstä kirjallinen sopimus (liite 4), ettei väärinymmärryksiä ja ongelmia pääse syntymään yhteistyön aikana.

Avustukset ovat yksi tärkeä tulonlähde tapahtumille. Avustushakemukset on laadittava ohjeistusten mukaan ja palautuspäivämääriin mennessä. Hyvä avustushakemus sisältää tapahtuman projektisuunnitelman ja budjetin. Rentukka Rockin on mahdollista hakea avustuksia esimerkiksi Yliopiston kulttuuritoimikunnalta, Keski-Suomen taidetoimikunnalta, Jyväskylän kaupungilta, Keski-Suomen liitolta ja eri säätiöiltä.

Vapaaehtoistyöntekijä ja ravintolatyöntekijä toivoivat tapahtuman parempaa tuotteistamista ja laajempaa yhteistyötä eri tahojen kanssa. Tapahtuman oheistuotteita voisi olla rintanappien lisäksi esimerkiksi Rentukka Rock t-paidat ja haalarimerkit. Tapahtuman tuotteet leviävät kaupunkikuvaan, ja ovat ilmaista mainontaa tapahtumalle. Vapaaehtoistyöntekijä koki tapahtuman hinnoittelun huonona. Hänen mielestään Rentukka Rock on tasokas tapahtuma, joten neljä tai viisi euroa on liian halpa hinta pääsylipuille. Hänen mielestään hieman korkeampi pääsymaksu viestisi tapahtuman laadusta ja tasokkuudesta. Samanlaisella konseptilla seitsemän tai kahdeksan euroa olisi hänen mielestään sopiva hinta pääsylipuille. Vapaaehtoistyöntekijän mielestä ravintola Rentukka on aika hintava paikka, joten esimerkiksi happy hour olisi tapahtuman kohderyhmälle varmasti mieluisa. Ravintolatyöntekijä toivoi tapahtumalle useampaa ennakkolipunmyyntipaikkaa, sillä Levykauppa Äx on tuntematon keski-ikäisille asiakkaille.

Markkinoinnin osalta Rentukka Rockille lanseerattavia nettisivuja ei koettu tarpeelliseksi, koska tapahtuma on verrattain pieni, ja se järjestetään vain kerran vuodessa. Tapahtumajuliste on Rentukka Rockille erittäin tärkeä markkinointiväline. Tapahtumajulisteen tulisi olla valmis tammikuun puolivälissä, jotta se ehtii hyvin painoon ja jakeluun pari viikkoa ennen tapahtumaa. Julisteita laitetaan kaikkiin yleisimpiin julkistusten levityspaikkoihin (liite 5) kaupungilla, yliopistolla, oppilaitoksissa ja Kortepohjan ylioppilaskylässä. Ravintolatyöntekijä korosti haastattelussa, että tapahtuman julkistamiseen ja flaijereihin olisi pitänyt laittaa, millä ajalla ennakkolipunmyynti oli, koska kaikki eivät saaneet tietoa Facebookista. Jatkossa julisteet ja flaijerit pitää laittaa ja-

koon samaan aikaan, kun ennakkolippuja voi ostaa. Näin asiakkaille ei synny sekaannuksia.

Tapahtuman mediatiedottaminen ja muu tiedottaminen ovat avainasemassa tapahtuman markkinoinnissa. Tapahtumalla on omat Facebook-sivut sekä MySpace-sivut. Pienten tapahtumien osalta mediatiedottaminen on erittäin tärkeä osa-alue tapahtuman houkuttelevuuden kannalta. Teemahaastatteluissa esiintyjä toivoi tapahtumalle enemmän paikallisnäkyvyyttä eli juttuja paikallislehtiin. Vapaaehtoistyöntekijä ehdotti yhteistyötä jonkin lehden kanssa. Näin tapahtuma saisi pitempiaikaista huomiota jossain tietyssä mediassa.

Tapahtuman tiedottamiseen kannattaa satsata aikaa. Rentukka Rockia kannattaa markkinoida lehdissä ja radiossa, JYYn nettisivuilla, oppilaitosten sähköpostilistojen kautta, julisteita ja flaijereita jakamalla, Rentukka Rockin MySpace-sivuille ja Facebookissa. Tapahtuman markkinointikanava on myös vuosittain ilmestynvä JYYn luku-vuosikalenteri. Tammikuussa Rentukka Rockista kannattaa laittaa ilmoitukset JYYn nettisivujen tapahtumakalenteriin, Jyväskylän kaupunkilehden sähköiseen tapahtumakalenteriin ja Jyväskylän kaupungin sähköiseen tapahtumakalenteriin. Tapahtuman MySpace-sivut tulisi päivittää tammikuun alussa, jolloin tapahtuman Facebook-kutsu kannattaa myös luoda.

Tapahtumalle laaditaan selkeä tiedote (liite 6), joka lähetetään samana päivänä kaikille medioille (liite 7). Tiedotteet lähetetään sähköpostilla. Sähköpostin otsikointiin kannattaa kiinnittää huomiota. Otsikko kannattaa laatia muulla tavalla kuin otsikoida se pelkästään nimellä tiedote. Näin toimittajat huomaavat paremmin tiedotteen sähköpostiviesteissään. Tiedotteen tulee olla informatiivinen, ja sen pitää vastata kysymyksiin: mitä, missä ja milloin. Tiedote ei saa olla kuitenkaan liian pitkä. Tekstin tulee olla hyvää ja selkeää suomen kieltä, ja lauseiden melko lyhyitä ja ytimekkäitä. Tiedotteen mukana kannattaa laittaa liitetiedostona printtimedialle myös kuvia esiintyjistä niin, että tiedostojen koot eivät ole liian isoja tai liian pieniä. Liian isot tiedostot tukkivat sähköpostilaatikoita, ja liian pienet tiedostokoot eivät ole painokelpoisia. Tiedotteen läpimenemistä mediassa auttaa yleensä se, että soittaa vielä perään toimitukseen, ja antaa lisätietoa tapahtumasta puhelimitse.

Rentukka Rockin tiedotteet lähetetään tammikuun lopussa tai helmikuun alussa medioille. Tiedotteita lähetetään pariin otteeseen. Alustava tiedote lähetetään medioille pari viikkoa ennen tapahtumaa. Uusi tiedote siten, että se keritään huomioida paikallismedioissa tapahtumaviikolla tai viikkoa aiemmin riippuen mediasta. Tiedotuksen tahti tiivistyy tapahtuman lähestyessä, joten tapahtumaviikolla ja viikkoa ennen tapahtumaa olisi tärkeää saada tapahtuma näkyviin paikallisissa medioissa. Rentukka Rockin tiedotteet lähetetään seuraaviin paikallismedioihin: Jyväskylän kaupunkilehti, Keskisuomalainen, Suur-Jyväskylän lehti, Radio Jyväskylä ja Yle Keski-Suomi. Tätä ennen tiedotteet laitetaan seuraaville medioille: Jylkkäri, City-lehti, Sue ja Voima, koska aineisto pitää toimittaa niihin aiemmin niiden harvemman ilmestymisaikataulun vuoksi.

Sähköpostilistatiedottaminen on tärkeässä roolissa Rentukka Rockissa. Tapahtuman tiedottamisessa käytetään oppilaitosten sähköpostilistoja, joiden kautta tiedotteet (liite 8) leviävät laajalle. Jyväskylän yliopiston, Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun sähköpostilistat ovat ilmaisia markkinointikanavia, joiden kautta saavutetaan nopeasti ja ilmaiseksi suuri joukko kohderyhmän jäseniä. Liian montaa kertaa tiedotteita ei kannata laittaa menemään, sillä ihmiset hermostuvat jatkuvasta viestittelystä. Sähköpostilistatiedote kannattaa laatia myös hieman eritavalla kuin lehdistötiedote. Sähköpostilistatiedote saa olla hieman lyhyempi ja ytimekkäämpi kuin mediatiedote. Sähköpostilistatiedotteeseen kannattaa lisätä myös tiedote englanniksi, koska näin tiedote tavoittaa myös ulkomaalaiset opiskelijat. Tapahtuman sähköpostilistatiedotteet on hyvä laittaa menemään yksi tai kaksi viikkoa ennen tapahtumaa sekä muutama päivä ennen tapahtumaa, jotta tapahtuma pysyy ihmisten mielissä.

Johtamisen osalta tärkeitä asioita ovat tuotantoaikataulussa pysyminen, työntekijöiden kouluttaminen ja selkeä johtaminen. Tapahtuman johtaminen kuuluu Rentukka Rockin tuottajalle. Tuottaja toimii tapahtuman projektipäällikkönä, ja hänen esimiehenään toimii kyläsihteeri. Tuottaja on vastuussa työvoiman rekrytoimisesta ja työtehtävien delegoimisesta. Tuottaja on myös vastuussa tuotantoprosessin aikataulutuksesta. Tapahtuman taloudellinen vastuu on viime kädessä KVAT:lla ja kyläsihteerillä. Tuottajan tulee informoida KVAT:ia ja kyläsihteeriä tapahtuman järjestelyjen etenemisestä ja tapahtuman taloustilanteesta, jotta koko tapahtumaorganisaatiolla on vii-

meisin tieto järjestelyjen etenemisestä aikataulussaan. Seuraavassa Rentukka Rockin tuotantoprojektin ohjeellinen aikataulu. Aikataulussa pysymisestä huolehtii Rentukka Rockin tuottaja.

SYYSKUU: Tuotannon aloittaminen, edellisvuosien tapahtumiin tutustuminen, palaverit yhteistyökumppaneiden kanssa (KVAT, ravintola Rentukka), tapahtuman budjet-tiraamin laatiminen ja pääesiintyjän kartoittaminen.

LOKAKUU: Pääesiintyjän varaaminen, graafikon hankkiminen, paikallisten esiintyjien kartoittaminen, sponsorineuvottelujen aloittaminen ja tapahtumabudjetin päivittäminen.

MARRASKUU: Palaveri graafikon kanssa, graafisen ilmeen päättäminen, paikallisten esiintyjien etsiminen, tapahtumabudjetin päivittäminen ja sponsorineuvottelut.

JOULUKUU: Esiintyjien lukkoon lyöminen, tapahtumabudjetin päivittäminen, sponsorineuvottelut, neuvottelu Levykauppa Äxän kanssa ennakkolipunmyynnistä ja stage-managerin hankkiminen.

TAMMIKUU: Tapahtumabudjetin päivittäminen, sponsorineuvottelujen loppuun saat-taminen, järjestyksenvalvojien hankkiminen, talkootyöntekijöiden rekrytoiminen, pala-veri Rentukan ravintoloitsijan kanssa, tapahtuman tiedotteen laatiminen, hotellihuo-neiden varaamiset, tapahtumajuliste ja flaijeri valmiiksi ja painoon, Facebook-sivun päivittäminen ja Facebook-tapahtuman luominen sekä MySpace-sivujen päivittäminen.

HELMIKUU: Bändien soitin- ja vahvistinasioden selvittäminen, tiedottaminen, tapahtumajuliste ja flaijerit jakoon, lopullisen tapahtumabudjetin laatiminen, talkootyöntekijöiden ennakkoperehdytys, palaveri ravintola Rentukan henkilökunnan kanssa, kiitosten lähettäminen, laskujen maksaminen ja projektin loppuraportin laatiminen.

Vapaaehtoistyöntekijöiden parempi kouluttaminen koettiin teemahaastattelujen vastauksissa tärkeäksi. Organisaation edustajan mielestä tapahtuman järjestelyt sekä työntekijöiden vastuunjaot olivat onnistuneet. Hänen mielestään erona edellisvuosiin

oli ammattimaisemmat järjestelyt. Jatkossa tapahtumaa pitäisi kehittää niin, että vapaaehtoiset perehdytettäisiin työtehtäviinsä vielä paremmin etukäteen. Organisaation edustaja oli vahvasti sitä mieltä, että jatkossa pääjärjestäjän tulee olla alan opiskelija, eikä kuka tahansa halukas.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Rentukka Rock on tärkeä tapahtuma jyvaskyläläisessä tapahtumakentässä. Rentukka Rock on Kortepohjan vapaa-aikatoimikunnan isoin ja näkyvin tapahtuma. Rentukka Rockia kehittämällä KVAT:n on mahdollista saada toimintaansa entistä näkyvämmäksi, ja tapahtumaa kehittämällä myös toimikunnan imago kohentuu entisestään. Rentukka Rockia kannattaa kehittää, jotta sille löytyy jatkossakin asiakkaita, jotka kokevat tapahtuman miellyttävänä ja niin houkuttelevana, että osallistuvat siihen myös tulevaisuudessa. Tapahtumaa kannattaa kehittää niin, että myös muut kuin yliopisto-opiskelijat osallistuisivat siihen.

Kehittämissuunnitelman avulla saatiin selvitettyä monia tapahtuman kannalta mielenkiintoisia seikkoja. Tapahtuman kohderyhmä tuli esiin selkeänä kuten myös tapahtuman heikkoudet ja vahvuudet. Rentukka Rockiin suhtautuminen oli erittäin myönteistä, vaikka kehittämisshaasteita aineiston pohjalta löytyi useita. Tapahtuman imago on kokonaisuudessaan hyvä, joten pieniä asioita parantamalla tapahtumasta tulee entistä onnistuneempi. Tästä syystä tapahtuman kehittämiseen kannattaa jatkossa kiinnittää huomiota. Näin Rentukka Rock jatkaa kehittymistään entistä toimivammaksi festivaaliksi, laajenee ja sen jatkuvuus on turvattu.

Rentukka Rockin kehittämissuunnitelma on tehty suuntaa-antavaksi. Kehittämissuunnitelman laatiminen Rentukka Rockille oli erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Uskon, että KVAT:lla on käyttöä kehittämissuunnitelmalle seuraavien vuosien tapahtumia suunnitellessa. Voin itsekkin käyttää tutkimukseni tuloksia jatkossa monenlaisten tapahtumien kehittämisessä.

LÄHTEET

- Conway, D. G. 2009. The Event Manager's Bible. The Complete Guide to Planning and Organising a Voluntary or Public Event. Oxford: How To Books.
- Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Heikkilä, Tarja 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Komppula, Raija & Boxberg, Matti 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita.
- Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kauppakaari Oy.
- Lindroos, Jan-Erik & Lohivesi, Kari 2004. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY
- Shone, Anton & Parry, Bryn 2004. Successful Event Management. London: Thomson Learning.
- Kortepohjan ylioppilaskylän vapaa-aikatoimikunta. Viitattu 8.3.2010.
<http://www.kortepohja.fi/kvat/kortepohjan-ylioppilaskyl-n-vapaa-aikatoimikunta.html>.
- Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta. Viitattu 8.3.2010.
http://www.jyy.fi/fi/mika_jyy/?id=3.
- Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan toimintasektorit. Viitattu 8.3.2010.
http://www.jyy.fi/fi/toiminta/jyyn_toimintasektorit/?id=71.

LIITE 1 RENTUKKA ROCKIN KÄVIJÄKYSELY

Hei!

Laadin opinnäytetyönäni Rentukka Rockille kehittämissuunnitelman. Vastaamalla Rentukka Rockin kävijäkyselyyn annat arvokasta tietoa tapahtuman kehittämisen painopistealueista. Kyselyn tuloksia hyödynnetään jatkossa Rentukka Rock - tapahtuman kehittämistyössä. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, ja tulosten raportointi tapahtuu tilastollisesti siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Pyydän sinua vastaamaan huolellisesti kaikkiin kysymyksiin ja palauttamaan lomakkeen joko baaritiskillä tai lipunmyynnissä olevaan palautuslaatikkoon.

Kiitos!

Anniina Hartikainen

Tuottaja

Rentukka Rock

anniina.p.m.hartikainen@jyu.fi

RENTUKKA ROCKIN KÄVIJÄKYSELY 2010

Ympäröi oikea vaihtoehto

1. Sukupuoli

1 Nainen

2 Mies

2. Ikä

_____ vuotta

3. Opiskeletko tällä hetkellä?

1 Kyllä

2 En

4. Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'kyllä', missä koulussa tai oppilaitoksessa opiskelet?

1 Yliopisto

2 Ammattikorkeakoulu

3 Lukio

4 Ammattiopisto

5 Jokin muu

5. Oletko Rentukka Rockissa

1 Asiakkaana

2 Esiintyjänä

3 Töissä tai talkoolaisena

6. Oletko osallistunut aikaisemmin Rentukka Rockiin?

1 Kyllä, vuonna _____

2 En

3 En osaa sanoa

7. Millainen on suhtautumisesi tapahtumaan?

1 Erittäin myönteinen

2 Melko myönteinen

3 En osaa sanoa

4 Melko kielteinen

5 Erittäin kielteinen

8. Miten tärkeinä pidät seuraavia seikkoja musiikkitapahtumissa viihtymisesi kannalta? Merkitse rastilla 3 tärkeintä seikkaa.

- ☐ 1 Ohjelmiston monipuolisuus
- ☐ 2 Esiintyjät
- ☐ 3 Toimivat järjestelyt
- ☐ 4 Hyvä tunnelma
- ☐ 5 Hyvä äänentoisto
- ☐ 6 Ei ulkopuolisia häiriötekijöitä
- ☐ 7 Tapahtumapaikan viihtyisyys ja siisteys
- ☐ 8 Henkilökunnan ammattitaito
- ☐ 9 Henkilökunnan palvelualttius
- ☐ 10 Henkilökunnan riittävä määrä
- ☐ 11 Hinta-laatusuhde on kohdallaan
- ☐ 12 Lyhyet jonotusajat

9. Anna yleisarvosana, joka kuvaa mielestäsi Rentukka Rockin henkilökunnan eri edustajia. Vaihtoehtoisissa 1 on heikko, 2 tyydyttävä, 3 en osaa sanoa, 4 hyvä ja 5 erinomainen.

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 Lipunmyyjät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 Narikkatyöntekijät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 Baarin henkilökunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 Järjestyksenvalvojat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 DJ:t | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 Juontaja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 Ääni- ja valotyöntekijät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10. Arvioi seuraavia Rentukka Rockia koskevia väittämiä? Ympäroi mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto. Vaihtoehtoisissa 1 on täysin eri mieltä, 2 osittain eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 osittain samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä.

| | täysin eri mieltä | | | | | täysin samaa mieltä | | | | |
|---|-------------------------|---|---|---|---|---------------------------|--|--|--|--|
| 1 Tapahtumapaikka on viihtyisä ja siisti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 2 Ohjelmisto on monipuolista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 3 Esiintyjät ovat houkuttelevia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 4 Tunnelma on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 5 Hinta-laatusuhde on kohdallaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 6 Järjestelyt ovat onnistuneet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 7 Tapahtuman markkinointi ja/tai mainonta on vetoavaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 8 Henkilökunta on ammattitaitoista ja palveluultista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 9 Henkilökunnan määrä on riittävä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 10 Tapahtuman imago on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 11 Äänentoisto on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 12 Jonotusajat ovat lyhyet lipunmyynnissä, narikassa ja baaritiskillä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |

11. Aiotko osallistu vuoden 2011 Rentukka Rockiin (jos järjestetään)?

1 Kyllä

2 En. Miksi?

3 En osaa sanoa**12. Mitä kehitystoiveita sinulla on Rentukka Rockin suhteen jatkossa? Mitä haluaisit lisää? Millainen fiilis Rentukka Rockista jäi? Kommentoi vapaasti!**

Voit jatkaa tekstiä seuraavalle sivulle

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 2 TEEMAHAASTATTELUKYSELYMYKSET

1. Mitkä ovat mielestäsi Rentukka Rockin vahvuudet tapahtumana?
2. Mitkä ovat mielestäsi Rentukka Rockin heikkoudet tapahtumana?
3. Missä asioissa on mielestäsi onnistuttu tapahtuman suhteen?
4. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä seikkaa, mitä pitäisi kehittää jatkossa?
5. Huomaatko eroa edellisvuosiin järjestelyjen osalta?
6. Huomaatko eroa edellisvuosiin tiedottamisen osalta?
7. Huomaatko eroa edellisvuosiin markkinoinnin osalta?
8. Huomaatko eroa edellisvuosiin ohjelman osalta?
9. Huomaatko eroa edellisvuosiin asiakkaiden viihtyvyyden osalta?
10. Miten tapahtumaa voisi mielestäsi kehittää jatkossa järjestelyjen osalta?
11. Miten tapahtumaa voisi mielestäsi kehittää jatkossa tiedottamisen osalta?
12. Miten tapahtumaa voisi mielestäsi kehittää jatkossa markkinoinnin osalta?
13. Miten tapahtumaa voisi mielestäsi kehittää jatkossa ohjelman osalta?
14. Miten tapahtumaa voisi mielestäsi kehittää jatkossa asiakkaiden viihtyvyyden osalta?
15. Uskotko tapahtuman jatkuvuuteen? Perustele, miksi.
16. Millainen fiilis tapahtumasta kokonaisuutena jäi?

LIITE 3 RENTUKKA ROCKIN SPONSORIPAKETTIMALLI

TERVETULOA MUKAAN RENTUKKA ROCKIIN!

Jyväskylän kompaktein festivaali – vahvaa näkyvyyttä organisaatiollenne

Perjantaina XX.X. järjestettävä Rentukka Rock ja perjantaina XX.X. järjestettävä Rentukka Rockin ennakkoklubi tuovat Kortepohjaan joukon mielenkiintoisia esiintyjiä. Kortepohjan sydämessä sijaitsevassa Ravintola Rentukassa X kertaa järjestettävän tapahtuman pääesiintyjäksi saapuu X. Rentukka Rockin ennakkoklubilla esiintyy X. Rentukka Rockissa ja sen ennakkoklubilla esiintyy lisäksi iso joukko paikallisia esiintyjiä: Bändi 1, Bändi 2, Bändi 3, Bändi 4, Bändi 5, Bändi 6, Bändi 7 ja Bändi 8.

Pienoisfestivaali Rentukka Rock on vakiinnuttanut paikkansa yleisön keskuudessa tarjoamalla rentoa meininkiä ja mielenkiintoisia esiintyjiä opiskelijaystävälliseen hintaan. Viime vuonna Rentukka Rockia vietettiin noin X kävijän voimin. Rentukka Rock on saanut viime vuoden tapahtuman osalta medianäkyvyyttä paikallisissa medioissa, mm. Keski-suomalaisessa, Suur-Jyväskylän Lehdessä, Jyväskylän Kaupunkilehdessä ja Radio Jyväskylässä.

Tapahtuman järjestää vapaaehtoisvoimin Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta KVAT. KVAT:n toiminta on osa Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan toimintaa. Rentukka Rock järjestetään perjantaina XX.X.XXXX klo 20–03 ja Rentukka Rockin ennakkoklubi perjantaina XX.X.XXXX klo 20–03. Lippujen hinta on X € ovelta X € ennakoon. Yhdistelmälippu molemmille illoille on ennakoon X €.

SPONSORIPAKETTIMALLI:

1) LOGO-PAIKKA JULISTEESSA

Nelivärijulistetta painetaan A3-kokoisena X kpl, ja sitä levitetään kirjastoihin, ostoskeskuksiin, yliopistolle ja muihin oppilaitoksiin, Kortepohjan ylioppilaskylään, ravintoloihin ja yleisille ilmoitustauluille.

2) BANDEROLLI/ ESITTELYPISTE/ MUU NÄKYVYYS TAPAHTUMASSA

Näkyvyys molempina tapahtumailtoina (Rentukka Rock ja Rentukka Rockin ennakkoklubi) tapahtumapaikalla ravintola Rentukassa. Voidaan räätälöidä yhteistyössä yrityksen toiveiden ja halujen mukaisesti! Tarjoamme teille lisäksi mahdollisuutta tuoda henkilökuntaanne tai asiakkaitanne viihtymään festivaalimme mielenkiintoisen ohjelman parissa.

3) LOGO-PAIKKA FLAIJERISSA

Neliväri-flaijeri, jota jaetaan yliopistolla, kaupungilla, ravintoloissa ja kirjastoissa.

KAIKKI TÄMÄ YHTEENSÄ X EUROAA!

Ollaan yhteydessä ja räätälöidään yrityksellenne sopiva yhteistyömuoto!

Ystävällisin terveisin,

Tuottajan nimi
Rentukka Rock
Tuottajan yhteystiedot

LIITE 4 SPONSORISOPIMUSMALLI

RENTUKKA ROCK**SOPIMUS**

| | |
|-------------------|---|
| Sopimusosapuoli 1 | Sopimusosapuolen nimi Osoite Postinumero ja postitoimipaikka Yhteyshenkilön nimi Yhteyshenkilön puhelinnumero Yhteyshenkilön sähköpostiosoite |
| Sopimusosapuoli 2 | Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta / Rentukka Rock Vehkakuja 2 B 40700 Jyväskylä |
| Sisältö: | Tällä sopimuksella määritellään sopimusosapuoli 1:n yhteistyö Kortepohjan vapaa-aikatoimikunnan kanssa. Sopimusosapuoli 1 ostaa seuraavan tuotteen: Rentukka Rock -sponsoripaketti: (sponsoripaketin sisällön erittely) |
| Hinta: | X (alv. 0 %) |
| | Tätä sopimusta on laadittu kaksi (2) kappaletta, yksi molemmille osapuolille. Sopimukseen liittyvät erimielisyydet tullaan ratkaisemaan Jyväskylän käräjäoikeudessa. Riitatilanteessa korvaussumma ei voi nousta suuremmaksi, kuin sopimuksessa määritellyn paketin arvo. |
| Paikka ja aika | Jyväskylässä XX.X.XXXX |

Sopimusosapuoli 1
Yhteyshenkilön nimi

Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta
Tuottajan nimi

LIITE 5 JULISTEIDEN JAKOLISTA

Kampus ja yliopisto

- A Athenaeum
- B Kirjasto
- C Päärakennus
- L Liikunta
- M Musica
- P Philologica
- Lozzi
- T Hallintorakennus
- U Urheiluhallit
- O Oppio
- S Seminarium
- Ilokivi

Mattilanniemi

- Agora
- MaA
- MaD
- MaB

Ylistö:

- ruokala Kvarkin aula
- Ovensuut

Yläkaupunki

- Keski-Suomen museo
- Sohwi
- Pizzeria Maria
- Konservatorio
- K-Kauppa Vinkki
- Mäki-Matin perhepuiston ilmoitustaulu
- Jyväskylän vanha antikvariaatti
- Videodivari
- Kaupungin kirjasto
- Vakiopaine
- Salsa Orkidea
- Maailmankauppa Mango
- Vihreä Haltiatar
- Ekolo
- Päijänne Antikvariaatti
- Sammakko antikvariaatti
- Taidemuseo Holvi

Alakaupunki

- Carlings
- Nikolainkulma
- Lyseo
- Filmtownin viereinen seinä
- Soppabaari
- Levykauppa ÄX
- Poppari

AMK:n pisteet

- AMK Rajakatu
- AMK Sepänkeskus
- Mankola
- Tiimiakatemia
- IT-Dynamo

Muita

- Matkakeskuksesta Lutakkoon vievä kävelysilta
- Lutakko
- Lutakon Siwa
- Kuokkala Keskusta
- Kuokkalan Prisma
- Keljon Prisma
- Viitaniemen ilmoitustaulu

YO-kylän suunta

- **Voionmaankatu:** Sale + Salen vieressä oleva ilmoitustaulu
- **Länsiväylä**
- **S-Market Savela**
- **Vuokra-Savela (Vehkakuja 2 A-C)**
- **Tornitalojen (ABCDE)** hissiaulat (hissien ovet)
- 6-kerroksisten kerrostalojen (**RS**) hissien ovet/ilmoitustaulut (kummassakin talossa on kaksi sisäänkäyntiä, toinen keskellä taloa ja toinen päädyssä)
- **MNOP-talot (DDR):** Hissien ovet, niiden viereiset ikkunat (koko kompleksissa on neljä hissiä, jokaisessa aulassa kaksi -> mainokset joka oveen)
- **Rentukan** ilmoitustaulu
- **Lillukan** ilmoitustaulu
- **Kyläsihteerin toimisto**

LIITE 6 TIEDOTEMALLI

Hei!

Rentukka Rock järjestetään neljättä kertaa perjantaina 11.2.2011 ravintola Rentukassa. Tapahtuman pääesiintyjänä on Tuomari Nurmio. Viikkoa aiemmin, perjantaina 4.2., Rentukka Rockin ennakkoklubi tuo pääesiintyjäkseen Ville Leinosen & Majakan soittokunnan. Molempina iltoina esiintyy lisäksi yhteensä kahdeksan paikallista bändiä. Toivomme, että huomioisitte tapahtumamme toimituksessanne.

Ohessa liitteenä Rentukka Rockin tiedote vapaasti käytettäväksenne.

Ystävällisin terveisin,

Tuottajan nimi

Rentukka Rock

Tuottajan puhelinnumero

Tuottajan sähköpostiosoite ja rentukkarock@gmail.com

Tuomari Nurmio vie paratiisin puutarhaan Rentukka Rockissa

Jyväskylän kompaktein festivaali Rentukka Rock järjestetään Kortepohjassa perjantaina 11.2. Tänä vuonna Rentukka Rockin pääesiintyjäksi saapuu legendaarinen laulaja-lauluntekijä Tuomari Nurmio. Ravintola Rentukassa järjestettävässä tapahtumassa esiintyvät Nurmion lisäksi Gaspard Oil, CC33, The Jackups ja The Future Roots.

Illan pääesiintyjä Tuomari Nurmio ei esittelyjä kaipaa. Useaan otteeseen palkittu taiteilija vietti vuonna 2009 30-vuotistaiteilijajuhlaansa. Taiturimaisena muusikkona tunnettu herra Nurmio on aina etsinyt uusia suuntia musiikkiinsa. Hänen tuorein julkaisunsa on viimesyksyinen levy ”Paratiisin puutarha”, jossa liikutaan nyrjähtäneen soinnin ja lempeämmän tunnelmoinnin välimaastossa. Paratiisin puutarha on Tuomari Nurmion kahdestoista suomenkielinen, kokonaan omia uusia biisejä sisältävä albumi.

Äänekoskelaislähtöinen pop-/rockyhtye Gaspard Oil soittaa vaarallisen tanssittavaa rytmimusiikkia ja lyyrisesti vaikuttavia poptarinoita. Toisen omakustannealbuminsa vastikään julkaissut yhtye on saanut nimensä puolalaiselta lentäjältä ja seikkailijalta, joka eli ennen toista maailmansotaa. Uusi albumi ”Women” käsittelee herra Gaspard Oilin rakkaussuhteita. Yhtyeen musiikki on sekoitus Agatha Christien koko tuotantoa, vahattuja viiksiä, 1800-lukulaista maantiedettä, aitoja rouheita soundeja ja lentämisen romantiikkaa ajalta, jona lentokoneet rakennettiin puusta ja miesten sydämistä.

CC33 on Suomen parhaiten varjeltu elektroninen indiesalaisuus. Vaihtuvilla kokoonpanoilla esiintyvä tuore kollektiivi on ehtinyt saamaan kappaleitaan runsaasti jo erilaisten maailmalla pyörivien videoiden taustalle. Mystisyyden nimeen vannova CC33 tykkää pitää fanejaan jännityksessä ja niinpä ensijulkaisu odottaa vielä tulemistaan. Kaikesta huolimatta yhtyettä viedään keikkalavoilta toiselle, kun samalla nettisuosio leviää kulovalkean tavoin.

The Jackups on vuonna 2009 perustettu nelihenkinen jyväskylälainen indierock yhtye. Soundimaailmassa yhdistellään vanhempaa 60-luvun rockmusiikkia sekä modernimpaa poprockia. Musiikista voi löytää vivahteita myös psykedeelisemmästä

soundimaailmasta ja punkrockin räyhäkkyydestä. Alkuvuodesta 2011 kombolta ilmestyy uransa ensimmäinen EP.

The Future Roots on aikaisemmin mm. Elisabeth Underground- ja Aivolävistys-yhteissä vaikuttaneen Henri Lindströmin luotsaama utelias ja avarakatseinen elektroninen pop-yhtye. Keikoilla yhtyeen futuristinen juurimusiikki soi orgaanisena yhdistelmänä folkia, ambientia ja kamarimusiikkia. Yhtyeen elokuussa julkaistu debyyttilevy keräsi kiitosta lehdistössä ja noteerattiin muun muassa Rumban kriitikoiden Vuoden levyt 2010 -listalla.

Neljättä kertaa järjestettävä Rentukka Rock on vakiinnuttanut paikkansa yleisön keskuudessa tarjoamalla rentoa meininkiä ja mielenkiintoista musiikkia opiskelijaystävälliseen hintaan. Tapahtuman järjestävää vapaaehtoisvoimin Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta (KVAT). KVAT:n toiminta on osa Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan (JYY) toimintaa.

Liput tapahtumaan maksavat 6 euroa ovelta ja 5 euroa ennakoon Levykauppa Äxästä. Yhdistelmäliput sekä Rentukka Rockiin että Rentukka Rockin ennakkoklubille maksavat 8 euroa Levykauppa Äxästä. Ovet avataan yleisölle klo 20 ja soitto alkaa klo 21.

Lisätietoja:

Tuottajan nimi

Rentukka Rock

Tuottajan puhelinnumero

Tuottajan sähköpostiosoite ja rentukkarock@gmail.com

LIITE 7 RENTUKKA ROCKIN MEDIAREKISTERI

JYVÄSKYLÄN KAUPUNKILEHTI

Sähköinen tapahtumakalenteri:

<http://www.jyvaskylankaupunkilehti.fi/Tapahtumat/Tapahtumakalenteri/>

Jyväskylän Kaupunkilehti Oy Vapaudenkatu 40-42, 40100 JKL

Vaihde 020 610 0185

jaana.larsson@kaupunkilehti.fi

Toimitus: jkl.toimitus@lehtiyhtyma.fi

KESKI-SUOMEN VIIKKO

toimitus@ksviikko.fi

KESKISUOMALAINEN**MENOT-PALSTA**

Samalla lomakkeella voi ilmoittaa tapahtuman nettiin ja lehteen.

<http://www.ksml.fi/asiakaspalvelu/ilmoituspalvelu/tapahtumat/>

MENOVINKIT

Sähköposti: menot@keskisuomalainen.fi

KULTTUURI

Sähköposti: kulttuuri@keskisuomalainen.fi

Faksi (014) 622 405

Esimies Sari Toivakka

(014) 622 260

Tero Karjalainen (014) 622 255

Tomi Tuomaala (014) 622 242

baana@keskisuomalainen.fi

RADIO JYVÄSKYLÄ

SBS Finland / Jyväskylä Väinönkatu 26 A
40100 Jyväskylä
Puhelin: 020 7474 150
toimitus@radiojkl.fi
Fax: 020 7474 159

YLE Keski-Suomi

Kauppakatu 33
(Tawast, 4. kerros)
40100 JYVÄSKYLÄ

Vaihde: 014 - 4458 211
Studio: 014 - 4444 993
Fax: 014 - 4458 215
[email: rks@yle.fi](mailto:rks@yle.fi)

JYLKKÄRI

Jyväskylän ylioppilastalo
Keskussairaalantie 2
40600 Jyväskylä
Puh. 010 423 4509
Fax. 014 260 3928
jylkkari@jyy.fi
www.jyy.fi/jylkkari

Toimitus

Päätoimittaja

Jarno Liski
puh: 010 423 4509, gsm 045 137 1957
s-posti: paatoimittaja@jyy.fi

Toimittaja

s-posti: toimittaja@jyy.fi

CITY-LEHTI

Tapahtumat:

jyvaskyla@citypress.fi

Aluevastaava

Tapani Markkanen

tapani.markkanen@sjl.fi

Kauppakatu 41 a 3

40100 Jyväskylä

puh (014) 3382 459

lasse.purokuru@sjl.fi

Go-Go –palsta

toimituksen tuottaja Lasse

Purokuru (p. 3382420)

VOIMA

Hämeentie 48

00500 Helsinki

(09) 7744 3120

voima@voima.fi

SUE

Toimitus**Päätoimittaja**

Kimmo Nurminen

Yliopistonkatu 12 A a 402

20100 TURKU

puh 02 – 2510899

gsm 040-7621453

etunimi.sukunimi@sue.fi

Toimituspäällikkö

Ari Vääntänen

Yliopistonkatu 12 A a 402

20100 TURKU

gsm 050-5542802

etunimi.sukunimi@sue.fi

SUUR-JYVÄSKYLÄN LEHTI

Suur-Jyväskylän Lehti Oy
Postiosoite PL 115, 40101 Jyväskylä
Toimitus (014) 3382 421
toimitus@sjl.fi

JKL KAUPUNKI

Sähköinen tapahtumakalenteri:

jklnuuvonta@jkl.fi

<http://www.jyvaskyla.fi/kulttuuri/palvelukeskus/palvelut/tapahtumat>

LIITE 8 SÄHKÖPOSTILISTATIEDOTTEEN MALLI

Rentukka Rockia rockataan neljättä kertaa Kortepohjassa!

Jyväskylän kompaktein festivaali Rentukka Rock järjestetään Kortepohjassa perjantaina 11.2. Neljättä kertaa järjestettävän tapahtuman pääesiintyjäksi saapuu legendaarinen laulaja-lauluntekijä Tuomari Nurmio. Ravintola Rentukassa järjestettävässä tapahtumassa esiintyvät Nurmion lisäksi Gaspard Oil, CC33, The Jackups ja The Future Roots.

Illan pääesiintyjä Tuomari Nurmio ei esittelyjä kaipaa. Useaan otteeseen palkittu taiteilija vietti vuonna 2009 30-vuotistaiteilijajuhlaansa. Taiturimaisena muusikkona tunnettu herra Nurmio on aina etsinyt uusia suuntia musiikkiinsa. Hänen tuorein julkaisunsa on viimesyksyinen levy ”Paratiisin puutarha”, jossa liikutaan nyrjähtäneen soinnin ja lempeämmän tunnelmoinnin välimaastossa. Paratiisin puutarha on Tuomari Nurmion kahdestoista suomenkielinen, kokonaan omia uusia biisejä sisältävä albumi.

Rentukka Rockin järjestää vapaaehtoisvoimin Kortepohjan vapaa-aikatoimikunta (KVAT). KVAT:n toiminta on osa Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan (JYY) toimintaa. Liput Rentukka Rockiin maksavat 6 euroa ovelta ja 5 euroa ennakoon Levykauppa Äxästä. Ovet avataan yleisölle klo 20 ja soitto alkaa klo 21.

Lisätietoja:

Tuottajan nimi

Rentukka Rock

Tuottajan puhelinnumero

Tuottajan sähköpostiosoite ja rentukkarock@gmail.com

Briefly in English:

The most compact festival in Jyväskylä, Rentukka Rock, arrives in Kortepohja on Friday 11th February. This year the lead performer is a legendary singer-songwriter Tuomari Nurmio. The event takes place in restaurant Rentukka featuring The Jack-ups, CC33, The Future Roots and Gaspard Oil as well as Tuomari Nurmio himself.

Now organized for the fourth time, Rentukka Rock has established its position among the public by offering relaxed spirit and interesting music for a student-friendly price. The event is organized by the volunteers of Recreational Subcommittee of Kortepohja (KVAT). KVAT is a part of the activity of the Student Union of Jyväskylä University (JYY). Tickets to the event cost 6 EUR from the door and 5 EUR in advance from Levykauppa Äx. Rentukka doors will be opened at 8 pm, show starts at 9 pm.